

---

# PERINNÄN KESKITTÄMINEN VALTAKUNNALLISEEN MAKSUKEHOTUSYKSIKKÖÖN



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

Visamäki, Syksy 2015

*Maria Mattila*

Maria Mattila



**VISAMÄKI**

Liiketalouden koulutusohjelma

Laskentatoimi

**Tekijä**

Maria Mattila

**Vuosi** 2015

**Työn nimi**

Perinnän keskittäminen valtakunnalliseen maksukehotusyksikköön

**TIIVISTELMÄ**

Työn tarkoituksena oli tehdä toimeksiantajan maksukehotusyksikölle toimintaohjeet perinnän prosessista. Työssä pyrittiin selvittämään, mitä missäkin vaiheessa perinnän prosessia pitäisi hoitaa ja miten. Työn toimeksiantajana oli Realia Isännöinti Oy:n kirjanpitokeskus, jossa kyseinen maksukehotusyksikkö sijaitsee.

Työn teoriaosuudessa käytiin läpi, mistä saatavat muodostuvat asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöissä sekä perinnän koko prosessi. Lähteinä toimivat kirjallisuus, laki sekä muut aiheeseen liittyvät internetsivut. Tutkimusmenetelmänä toimi teemahaastattelu, joka toteutettiin perinnän kanssa työskenteleville sekä heidän tiiminvetäjälleen.

Haastatteluista selvisi, että toimintatavat maksukehotusyksikön työskentelyssä eivät olleet vielä täysin selvillä. Koska maksukehotusyksikkö on uusi, opinnäytetyön teon aikana toimintatavat muuttuivat selkeimmiksi, lopulliset työskentelytavat tulivat selville.

Opinnäytetyön toiminnallisen osion tuloksena syntyi toimintaohje, joka laadittiin teemahaastattelun sekä teorian tiedon perusteella. Toimintaohjeessa käydään läpi koko perinnän prosessi. Toimintaohje tukee perintäassistenttien päivittäistä työskentelyä sekä kuvastaa perinnän prosessin työnjaon Realia Isännöinnissä.

**Avainsanat** Maksukehotus, vapaaehtoinen perintä, oikeudellinen perintä, häätö

**Sivut**

25 s. + liitteet 18 s.

VISAMÄKI  
Business Economics

---

<b>Author</b>	Maria Mattila	<b>Year</b> 2015
<b>Subject of Bachelor's thesis</b>	Collections Centralization for the National Payment Request Unit	

---

ABSTRACT

The aim of the thesis was to make operating instructions for the collecting process for the payment request unit. The aim was to find out how and where each stage of the recovery process should be treated. The case company for the thesis was Realia Isännöinti Oy, where the payment request unit in question is located.

The theoretical background consisted of receivables of the housing and real estate companies and the whole collection process. Sources in this thesis included literature, law and other related websites. The research method in this thesis was a theme interview which was conducted for employees working in collection and for their team leader.

The interviews revealed that the work practices in the payment request unit were not yet entirely clear. The payment request unit was new, so during the thesis process, the practices clarified when the final working methods were found out.

As a result of the functional section of the thesis, operating instructions were drawn up on the basis of the knowledge received from the theme interview as well as theoretical information. The operating instructions will review the whole collection process. The operating instructions support the collection assistants' everyday work and reflect the division of work in the recovery process at Realia Isännöinti.

**Keywords** Payment request, voluntary collection, legal collection, eviction

**Pages** 25 p. + appendices 18 p.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Työn tavoitteet ja rajaus .....	1
1.2	Työn rakenne ja menetelmät .....	1
2	SAATAVAT ASUNTO- JA KIINTEISTÖOSAKEYHTIÖISSÄ.....	2
2.1	Vuokrasaatava .....	2
2.1.1	Vuokran määräytyminen .....	2
2.1.2	Vuokranmaksukausi ja erääntyminen.....	3
2.1.3	Ennakkovuokra ja vuokravakuus .....	3
2.2	Vastikesaatava.....	4
2.2.1	Vastikkeen määräytyminen .....	4
2.2.2	Vastikkeen maksukausi .....	5
2.2.3	Muut maksut.....	5
3	PERINNÄN PROSESSI.....	6
3.1	Laki saatavien perinnästä .....	6
3.1.1	Hyvä perintätapa.....	6
3.1.2	Vuokrasaatavien perintä .....	7
3.1.3	Vastikesaatavien perintä .....	8
3.2	Vapaaehtoinen perintä.....	8
3.2.1	Maksumuistutukset.....	8
3.2.2	Maksuvaatimus .....	9
3.2.3	Maksusuunnitelma.....	10
3.2.4	Yrityssaatavien perintä .....	11
3.2.5	Trattaperintä .....	11
3.2.6	Häätö vuokra-asunnosta .....	12
3.2.7	Haltuunotto .....	12
3.2.8	Haastehakemus .....	13
3.3	Oikeudellinen perintä .....	14
3.3.1	Riidaton saatava.....	15
3.3.2	Riitaisa saatava .....	16
3.3.3	Ulosmittaus ja jälkiperintä.....	17
3.3.4	Velan vanhentuminen .....	18
4	PERINNÄN PROSESSI REALIASSA.....	20
4.1	Kohteen siirtyminen maksukehotusyksikön hoidettavaksi .....	20
4.1.1	Uusi taloyhtiö .....	20
4.1.2	Vanha taloyhtiö .....	20
4.2	Maksukehotusten lähettäminen .....	21
4.3	Perintään siirtäminen.....	21
4.4	Häätö .....	22
4.5	Haltuunotto.....	22
5	YHTEENVETO .....	23
	LÄHTEET .....	24

---

## LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelu

Liite 2. Toimintaohje

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on perinnän keskittäminen uuteen valtakunnalliseen maksukehotusyksikköön. Työssä luodaan toimintaohjeet uuteen toimintatapaan perinnän keskittämisestä valtakunnalliseen maksukehotusyksikköön, joka käsittää perinnän prosessikuvaksen, toimeksiantajayrityksessä. Työ on toiminallinen opinnäytetyö.

### 1.1 Työn tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda ajankohtaiset toimintaohjeet perinnän keskittämisestä maksukehotusyksikköön. Tavoitteena on tehdä kattavat toimintaohjeet perinnän prosessin eri vaiheista.

Työn toimeksiantaja on Realia Isännöinti Oy:n Kirjanpitokeskus, joka sijaitsee Hämeenlinnassa. Kirjanpitokeskuksessa toimii maksukehotusyksikkö, johon toimintaohjeet luodaan. Kirjanpitokeskuksissa hoidetaan taloyhtiöiden taloushallintoa, johon kuuluvat kirjanpito ja tilinpäätös, ostoreskontra ja vastikereskontra. Realia isännöi noin 4500:aa asunto- ja kiinteistöasakeyhtiötä. Maksukehotusyksiköltä puuttuvat vielä ajantasaiset ohjeet nykyisestä perinnän toimintatavasta.

### 1.2 Työn rakenne ja menetelmät

Työn teoriaosuus koostuu kahdesta aihekokonaisuudesta, jotka ovat asunto- ja kiinteistöasakeyhtiön saatavien yleinen esittely ja koko perinnän prosessi. Tietoperustana käytetään perintään ja asunto- ja kiinteistöasakeyhtiöihin liittyvää kirjallisuutta, sekä aiheeseen liittyviä virallisia internetsivuja. Tietoperustana toimivat isona osana myös lait, kuten perintälaki.

Empiirisessä osassa käytetään teemahaastattelua. Haastatteluun osallistui neljä henkilöä, jotka työskentelevät perinnän parissa. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää, miten perintä hoidetaan Realiassa sekä sen avulla luoda uusi ohjeistus uuteen toimintatapaan. Realiassa on olemassa ohjeet perinnän hoitamisesta, mutta uuden maksukehotusyksikön myötä perinnän prosessi on muuttunut Realia Isännöinnissä.

Työ on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisen työn tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle jokin tuote, esimerkiksi ohjeistus tai tapahtuma. (Opinnäytetyön ohjausprosessi n.d.)

Opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää eli laadullista tutkimusta. Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä pyritään ymmärtämään kohteen laatua, merkityksiä ja ominaisuuksia. Laadullinen tutkimus voidaan toteuttaa monella erilaisella menetelmällä, joiden yhteisinä piirteinä ovat muun muassa kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan sekä kohteen tarkoitukseen ja merkitykseen liittyvät näkökulmat. (Jyväskylän Yliopisto, Laadullinen tutkimus).

## 2 SAATAVAT ASUNTO- JA KIINTEISTÖOSAKEYHTIÖISSÄ

Asukkaat maksavat asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöille korvausta asumisestaan kiinteistössä. Jos henkilö omistaa osakkeen taloyhtiöstä, maksaa hän taloyhtiölle vastiketta. Jos henkilö on vuokralla, maksaa hän vuokraa osakkeen omistajalle tai suoraan taloyhtiölle. Alla olevissa luvuissa kerrotaan tarkemmin vuokran ja vastikkeiden määräytymisestä ja maksamisesta. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013).

### 2.1 Vuokrasaatava

Kun vuokralainen maksaa asumista vastaan vuokranantajalle vuokraa, siitä syntyy vuokrasaatava. Vuokrasopimus tehdään aina kirjallisesti, mutta jos sitä ei ole kirjallisesti tehty, on sopimus voimassa vain toistaiseksi. (Vuokraisäntä.fi n.d.) Vuokralainen voi olla yksityinen henkilö, joka vuokraa asumiseensa tai muihin tarpeisiinsa asuntoa tai yhtiö, joka vuokraa kohteen liiketoimintaansa varten. Vuokranantajakin voi olla yksityinen henkilö tai yhtiö. Yhtiöitä, jotka, välittävät vuokra-asuntoja eteenpäin kutsutaan vuokra-asuntoyhtiöksi. Jos yksityinen henkilö vuokraa yksityiselle henkilölle asuntoa, niin kyseessä ei ole kuluttajasaatava. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013.) Vuokrasopimus voidaan tehdä määräaikaiseksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus päättyy, kun toinen osapuoli irtisanoo sopimuksen. Määräaikainen sopimus on taas voimassa siihen asti, kuin vuokrasopimukseen on se määriteltä. Määräaikainen vuokrasopimus voidaan irtisanoa vain vuokranantajan suostumuksella tai tuomioistuimen päätöksellä. (Asumisen ABC n.d.) Liikehuoneistovuokra voidaan sopia sopimusosapuolten kesken. Liikehuoneistovuokraa ei säännellä viranomaismääräyksin (Aunola & Uitto 2013, 75).

#### 2.1.1 Vuokran määräytyminen

Vuokran suuruutta ei lähtökohtaisesti säännellä viranomaismääräyksiin, vaan vuokran määrästä voidaan sopia vuokrasuhteen osapuolten kesken. Vuokran määrä on yleensä sidoksissa vuokranantajan huoneistosta maksaman yhtiövastikkeen määrään, huoneiston pinta-alaan tai markkinoihin. Huoneiston vuokran lisäksi vuokralaiselta voidaan periä esimerkiksi vesimaksua, joka voi määräytyä huoneiston asukasluvun perusteella. Vuokranantaja voi periä vuokralaiselta myös muiden tilojen käyttöoikeudesta maksun, jos vuokranantajalla on sellaisia hallinnassa tai omistuksessa. Tällaisia voivat esimerkiksi olla autotalli tai varasto. Jos tällaisia tiloja on, täytyy asiasta olla vuokrasopimuksessa maininta sekä perittävien maksujen määrät. Vuokran määrää voidaan muuttaa kesken vuokrasuhteen, jos osapuolet pääsevät siitä yksimielisyyteen. Yksipuolisesti vuokran määrää voidaan muuttaa vain, jos vuokrasopimuksessa siitä on sovittu. Vuokranantaja ei voi kuitenkaan korottaa vuokraa vaikka sopimuksessa olisi sen salliva ehto, jos ei ole sovittu perusteesta, jonka mukaan vuokraa voidaan korottaa. Vuokralaisella on kuitenkin oikeus saada kohtuullinen alennus vuokrasta, jos huoneistossa tehdään esimerkiksi isoja muutostöitä, ja jos vuokralaisen asuminen estyy osittain. Jos huoneistossa tehdään jotain, minkä takia vuokralainen ei pysty asumaan huoneistossa, on vuokralaisella oikeus saada vapautus

vuokranmaksusta siltä ajalta. Jos huoneiston käytön este johtuu vuokralaisen käytöksestä, laiminlyönnistä tai huolimattomuudesta, ei vuokralaisella ole oikeutta saada alennusta vuokrasta tai vapautusta vuokran maksusta. Liikehuoneistovuokra maksetaan vuokranantajalle usein kokonaisvuokrana. (Aunola & Uitto 2013, 21- 23.)

Liikehuoneiston vuokra määräytyy samoin tavoin kuin asuinhuoneisto vuokra eli pinta-alan, osakkaan maksaman yhtiövastikkeen perusteella tai sopimus vuokraan perustuen. Vuokran määrään voi kuitenkin olla monta eri vaikuttavaa tekijää yhtäaikaaisesti. Usein liikehuoneiston vuokra jaetaan pääomavuokraan ja hoitovuokraan. Hoitovuokra määräytyy juoksevasta kunnossapidosta ja muista hoitokuluista, joita kiinteistössä tai huoneistossa tehdään. Pääomavuokra on vuokranantajalle tuottoa sidotulle pääomalle, eli vuokra muodostuu vuokranantajan sidotun pääoman perusteella. Liikehuoneistovuokrauksessa huoneistosta voidaan sopia maksettavaksi perusvuokra sekä johonkin tekijään sidottua muuttuvaa vuokraa. Muuttuvan vuokran peruste voi olla esimerkiksi johonkin taloudelliseen tunnuslukuun perustuva. (Aunola & Uitto 75–76.)

Liikehuoneistovuokra voidaan sopia suoritettavaksi myös, että osa vuokrasta määräytyy jonkin muun asian perusteella ja osa huoneistokokonaisuuden perusteella. Muun vuokran lisäksi voidaan periä esimerkiksi vesimaksua. (Aunola & Uitto 75–76.)

### 2.1.2 Vuokranmaksukausi ja erääntyminen

Jos osapuolet eivät ole toisin sopineet, on vuokramaksukausi kuukausi. Vuokranmaksukausi on ajanjakso, jolta vuokra maksetaan. Jos vuokrasopimuksessa ei ole määriteltä milloin vuokra erääntyy, vuokra on yleensä maksettava viimeistään toisena päivänä vuokranmaksukauden alusta lukien. Vuokralainen ja vuokranantaja voivat kuitenkin sopia vuokran erääntymisestä keskenään. Jos vuokra on sovittu maksettavaksi jollakin muulla tavalla, on siitä sovittava vuokrasopimuksessa. (Aunola & Uitto 2013, 27–28.)

### 2.1.3 Ennakkovuokra ja vuokravakuus

Ennakkovuokralla on tarkoituksena turvata vuokranantajan asema samalla tavoin kuin vuokravakuudella. Ennakkovuokra ja vuokravakuus eivät kuitenkaan tarkoita samaa asiaa. Ennakkovuokra suoritetaan vuokranantajalle etukäteen eli ennen vuokrasuhteen alkamista. Ennakkovuokra maksetaan asiakkaalle takaisin vain, jos vuokrasuhteen päättyessä vuokralainen on maksanut vuokria enemmän kuin vuokrasuhteen ajan olisi pitänyt maksaa. Ennakkovuokra lasketaan tähän mukaan. Jos ennakkovuokraa on käytetty, ei se tarkoita sitä, että vuokralainen olisi laiminlyönyt velvoitteitaan, vaan vuokralainen on voinut jättää esimerkiksi viimeisen vuokrakuukauden vuokran maksamatta ja käyttänyt tähän ennakkovuokran. (Aunola & Uitto 2013, 27 - 28.)



Vuokranantaja voi vaatia vuokralaisesta vuokravakuuden. Vuokravakuus voi olla enimmillään 3 kuukauden vuokran määrää vastaava summa. Vuokravakuudesta voidaan vuokrasuhteen päättyessä pidättää maksamattomia vuokria tai maksaa tällä asukkaan aiheuttamat huoneisto korjaukset, jotka eivät tule normaalista kulutuksesta sekä mahdolliset lukkojen sarjoitukset johtuen kadonneista avaimista tai muista laiminlyönneistä johtuvat kustannukset. Jos perusteita vakuuden pidättämiseen ei ole, palautetaan se vuokralaiselle kokonaisuudessaan kun vuokrasuhde on päättynyt. (Aunola & Uitto 2013, 29–30.)

Vakuus toimii siis vuokranantajalle ns. varmistuksena, että vuokralainen maksaa vuokransa ja hoitaa asuntoa asianmukaisesti. Vakuuden ei tarvitse olla rahaa, vaan se voi olla myös esimerkiksi jokin tavara, sitoumus tai osake. Yleisimmin vuokravakuus maksetaan kuitenkin rahana tai pankkitalletuksena. Vuokravakuus voidaan maksaa vuokranantajalle sekä myös palauttaa vuokralaiselle käteisenä tai rahalaitos maksuna. Pankkitalletus on vakuuden antajan erilliselle pankkitilille tekemä rahatalletus. Tästä pankki antaa tallettajalle edelleen vakuudensaajaan haltuun toimitettavaksi talletuskirjan tai muun kirjallisen todistuksen. Myös Kunta tai kaupunki voi antaa maksusitoumuksen sosiaalisin perustein. (Aunola & Uitto 2013, 29–30.)

## 2.2 Vastikesaatava

Asunto-osakeyhtiölain 3 luvun 1§:n mukaan osakkeenomistajat ovat velvollisia maksamaan yhtiövastiketta, jotta taloyhtiön menot pystytään kattamaan.

Yhtiövastiketta maksaa omistusasunnon omistava henkilö tai yhtiö eli osakas taloyhtiölle. Yhtiövastikkeella katetaan taloyhtiön erilaiset menot. Yhtiövastike koostuu mahdollisesta pääomavastikkeesta, tai erillisvastikkeista ja hoitovastikkeesta. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013.)

Hoitovastikkeella pyritään kattamaan yhtiön menot esimerkiksi taloyhtiön rakennusten ylläpidosta sekä muista erilaisista palveluista syntyvät menot, kuten esimerkiksi kiinteistönhoitopalvelut. Erillisvastikkeella katetaan mm. laajakaistamaksut tai vesimaksut. Pääomavastikkeella eli rahoitusvastikkeella katetaan yhtiöjärjestyksen mukaiset rahoituskulut. Jos kuitenkin yhtiöjärjestyksessä ei ole tätä erikseen määritelty, katetaan sillä taloyhtiön lainojen lyhennykset, korot ja kulut. (Isännöintiliitto n.d.)

### 2.2.1 Vastikkeen määräytyminen

Osakas maksaa taloyhtiölle yhtiövastiketta, vaikka hän ei asuisi kyseisessä asunnossa. Yhtiövastikkeen määrästä määrätään yhtiöjärjestyksessä ja se voi muodostua asunnon pinta-alan, osakkeiden lukumäärän, asukkaiden lukumäärän tai todelliseen kulutuksen mukaan. Vastikkeen määräytyminen voidaan myös liittää erilaisiin perusteisiin, joista taloyhtiöllä on omat perusteensa. Esimerkiksi vedestä tai sähköstä perittävä vastike voi määräytyä

sen mukaan, kuinka monta henkilö asunnossa asuu tai se voi olla mittaukseen perustuva. Omistajalta voidaan periä myös rahoitusvastiketta, joka määräytyy osakkaiden lukumäärän perusteella, vaikka hoitovastike perittäisiinkin pinta-alojen mukaan. (Aunola & Uitto 2013, 122.)

### 2.2.2 Vastikkeen maksukausi

Laissa ei ole erikseen säädetty vastikkeenmaksukaudesta, joten yhtiön toimielimet voivat vapaasti päättää, kuinka usein vastiketta on maksettava ja kuinka paljon. Ellei yhtiöjärjestyksessä ei tästä ole mainintaa, päätöksen maksukaudesta ja erien suuruudesta tekee yhtiökokous. Päätös vastikkeesta tehdään noin vuodeksi kerrallaan ja se on tehtävä yhtiökokouksessa, Taloyhtiön varsinainen yhtiökokous pidetään kuuden kuukauden kuluttua tilikauden päättymisestä.. (Aunola & Uitto 2013, 130–131.)

### 2.2.3 Muut maksut

Taloyhtiössä voidaan ylläpitää yhteisiä tiloja tai laitteita, joista osakkeenomistaja voi joutua maksamaan erikseen. Tällaisia käyttökorvauksia ovat esimerkiksi saunamaksut, autopaikat ja ylimääräiset varastotilat. Yhteisten tilojen ja laitteiden käyttö perustuu yhtiön kanssa tehtävään sopimukseen. Jos kuitenkin osakkeenomistaja on vuokrannut asuntonsa ulkopuoliselle henkilölle, on velvollisuus maksujen maksuun laitteen tai tilojen käyttäjällä. Maksu suoritetaan yleensä käytön perusteella. (Aunola & Uitto 2013, 130–131.)

### 3 PERINNÄN PROSESSI

Perinnän tarkoituksena on velkojan saamisoikeuden toteuttaminen (Perintälaki 1§ ). Perintätavat jaetaan kahteen luokkaan, jotka ovat vapaaehtoinen perintä ja oikeudellinen perintä. Vapaaehtoisessa perinnässä maksun suorittamiseen kehottaminen tapahtuu maksuvaatimuksilla sekä puhelinyhteydenotoilla. (Perintälaki 5§.) Oikeudellisessa perinnässä velan perintä tapahtuu oikeusteitse. Oikeudellinen perintä kattaa kaksi vaihetta. Nämä kaksi vaihetta ovat oikeudenkäynti ja ulosotto. (Velkojen maksaminen ja perintä n.d.)

#### 3.1 Laki saatavien perinnästä

Laki saatavien perinnästä tuli ensimmäisen kerran voimaan vuonna 1.9.1991. Tätä ennen Suomessa ei ollut perintätoimintaa säätelevää erityislakia. Ennen perintälakia perintätoimeksiantoihin sovellettiin oikeustoimilain valtuutusta sekä kauppakaaren asiamiestä koskevia säädöksiä. Vuonna 2005 perintälakia uudistettiin. Muutosten kohteena olivat perintä- ja kokonaiskulujen enimmäismäärät, maksumuistutuksille ja maksuvaatimukselle asetetut aikarajat. Uudistuksen myötä velalliselle tuli myös oikeus saada ajantasaisesti tietoa velkatilanteesta. (Lindström 2014, 221.) Vuoden 2005 jälkeen perintälakia uudistettiin seuraavan kerran vuonna 2013, jolloin uudistuksen myötä lakiin tuli uusia pykälä. Uudistuksen myötä velallinen voi hakea perinnän keskeyttämistä ja asian siirtoa eteenpäin. Perintätoimiston lähettämässä maksuvaatimuksessa on ilmoitettava velallisen oikeudesta keskeyttää perintätoimenpiteet. Velallinen voi pyytää perinnän keskeyttämistä vasta sen jälkeen, kun velka on kokonaan erääntynyt. Velallisen on pyydettävä perinnän keskeyttämistä kirjallisesti. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi, kun vuokravelassa on vuokrasopimus irtisanottu tai sähkölaskeissa sähkösopimus on päättynyt. (Perintälaki uudistui 2013.)

##### 3.1.1 Hyvä perintätapa

Perinnässä on käytettävä hyvää perintätapaa kuluttaja- ja yrityssaatavien kohdalla. Perintälain uudistuttua vuonna 2013 hyvään perintätapaan tuli muutoksia ja tarkennuksia. Näiden lisäksi perintälakiin tuli säännös, että perinnässä on suhtauduttava vastuullisesti maksujärjestelyihin. (Perintälaki uudistui 2013.) Perintälain 4§ mukaan perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Hyvässä perintätavassa ei saa antaa velalliselle totuuden vastaisia tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista. Myös velalliselle kohtuuttomien tai tarpeettomien kulujen aiheuttaminen on hyvän perintätavan vastaista. Velallisella on ehdoton yksityisyydensuoja. Myöskään vanhentunutta tai jostakin muusta syystä lakannutta saatavaa ei saa periä.

Harhaanjohtavien tietojen antaminen velalliselle on hyvän perintätavan vastaista. Velalliselle ei saa siis esimerkiksi kertoa, että jos hän ei maksa laskua eräpäivään mennessä, niin hän saa maksuhäiriömerkinnän. Kuitenkin perijä voi kertoa, että siitä saattaa seurata oikeusteitse tehtävä perintä, jossa saa-

tava perittää kuluineen sekä ulosoton kautta ja siitä seuraa maksuhäiriömerkintä. Tällä myös halutaan varmistaa se, että velallinen on jatkuvasti tietoinen siitä, missä vaiheessa perintä on tai kuka velkaa perii. (Perustietoa yrittäjälle n.d.)

Kohtuuttomien tai aiheettomien kulujen aiheuttaminen velalliselle on hyvän tavan vastaista. Velalliselle ei siis saa aiheuttaa kohtuuttoman suuria perintäkuluja tai suorittaa liioiteltuja perintätoimia, jotka aiheuttavat velalliselle lisäkustannuksia. Perintälain 4§:ssä onkin määritelty kuluttajasaatavien perintäkulujen enimmäismäärät. (Perintälaki 2013)

Vuonna 2013 perintälakiin tuli myös muutos, että perintätoimisto ei voi enää periä perintäkuluja omissa nimissään alkuperäisestä velasta erillisenä. Tämä tarkoittaa siis sitä, että velallinen on vastuussa perintäkuluistaan vain velkojalle. Perintäkuluja ei siis saa periä velalliselta enempää kuin velkoja maksaa perintätoimistolle. (Perintälaki uudistui 2012.)

Uudistuksen myötä myöskään vanhentunutta tai jostakin muusta syystä lopetettua perintää ei saa alkaa perimään uudelleen. Velan vanhentumisaika alkaa velan eräpäivästä. Ilman katkaisutoimia esimerkiksi vuokrat ja yhtiövastikkeet vanhenevat 3 vuoden kuluttua eräpäivästä. Velan vanhentuminen voidaan kuitenkin katkaista. Se katkeaa esimerkiksi silloin jos velallinen ja velkoja sopivat uudesta maksujärjestelystä tai jos velallinen tunnustaa velkansa velkojalle (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013.)

### 3.1.2 Vuokrasaatavien perintä

Kun vuokralainen jättää vuokransa maksamatta, ryhdytään vuokrasaatavien perintään. Vuokraa kutsutaan kuluttajasaatavaksi, jos vuokraajana on vuokraloyhtiö ja vuokralaisena on yksityinen henkilö eli kuluttaja-asemassa oleva henkilö. Tässä kohtaa perintälakia käytetään siinä määrin, mitä siinä on kuluttajasaatavista määritelty. Kuluttajasaatavien kohdalla perintälaissa on määritelty esimerkiksi perintäkulujen enimmäismäärät ja viivästyskorkeiden enimmäismäärät. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013).

Vuokrasopimusta tehdessä sovitaan vuokranmaksupäivä, mutta jos sitä ei ole erikseen määritelty, on se maksettava viimeistään toisena päivänä vuokranmaksukauden alusta. Vuokranmaksukausi on yleensä kuukausi, mutta erikseen sopiessa se voi olla myös jokin muu ajanjakso. (Vuokraisäntä.fi n.d.)

Vuokrasaatavien perinnässä käytetään ensin vapaaehtoista perintää. Jos vapaaehtoinen perintä ei kuitenkaan tuota tulosta, kannattaa nopeasti siirtyä oikeudelliseen perintään, jotta vuokralaisen hääto saataisiin vireille eikä vuokrasaatavia syntyisi enempää. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013).

### 3.1.3 Vastikesaatavien perintä

Asunto-osakeyhtiön vastikesaatavaa ei pidetä kuluttajasaatavana, joten perintälain kuluttajasaatavien säännöksiä ei sovelleta vastikesaatavien perintään. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013.)

Maksamatonta yhtiövastiketta yritetään ensin periä vapaaehtoisella perinnällä. Jos vapaaehtoinen perintä ei kuitenkaan tuota tulosta, ei oikeudelliseen perintään ryhdytä kuin harvoin. Oikeudellisen perinnän sijaan aloitetaan haltuunotto-prosessi. Oikeudelliseen perintään ryhdytään vain äärimmäisessä tapauksessa, jossa mikään edellä mainittu ei tuota tulosta. Haltuunotto-prosessista kerrotaan myöhemmin luvussa 3.2.7. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013.)

## 3.2 Vapaaehtoinen perintä

Kuten aikaisemmin on mainittu, perintä jaetaan vapaaehtoiseen- ja oikeudelliseen perintään. Usein vapaaehtoinen perintä riittää ja oikeudelliseen perintään ei tarvitse ryhtyä. Vapaaehtoisen perinnän tarkoituksena on saada velalliselta saatava ennen asian viemistä käräjäoikeuteen. (Vuokra- ja vastikesaatavien perintä 2013.)

### 3.2.1 Maksumuistutukset

Perintä alkaa, kun ensimmäinen lasku on erääntynyt. 14 vuorokautta laskun erääntymisestä lähetetään velalliselle maksumuistutus. Maksumuistutus lähetetään velalliselle muistutuksena siitä, että saatava on maksamatta. Maksumuistutukseen on merkitty maksumuistutuskulu, joka kuluttajasaatavissa on enintään 5 euroa ja lisäksi vielä viivästyskorkokulut. Laskun viivästyskorko alkaa laskun eräpäivästä. Maksumuistutus on viimeinen keino saada asiakas maksamaan velkansa ennen vapaaehtoiseen perintään siirtymistä. Maksumuistutuksen lähettää yleensä perintäyhtiö tai velkoja itse. Maksumuistutus voidaan antaa kirjallisena, puhelimitse tai sähköpostilla. Maksumuistutuksia lähetetään yleensä kaksi. Maksumuistutuksessa on tarkoitus ilmaista asiallisesti, että maksu on edelleen maksamatta. Maksumuistutuksella on maksuaikaa 14 vuorokautta. (Maksu myöhässä 2013.)

Ensimmäisessä maksumuistutuksessa tekstinä voi olla esimerkiksi;  
”Huomautamme kohteliaimmin, että kirjapitomme mukaan emme ole saaneet suoristusta tähän päivään mennessä oheiseen laskuumme”  
”Jos suoristukseenne on matkalla, on tämä huomautus aiheeton.”

Kun maksumuistutuksen eräpäivästä on kulunut 14 vuorokautta eikä saatavalle ole saatu suoritusta, voidaan lähettää toinen maksumuistutus. Toisen maksumuistutuksen lähettäminen velalliselle ei kuitenkaan ole pakollista, vaan saatava voidaan siirtää vapaaehtoiseen perintään jo ensimmäisen maksumuistutuksen jälkeen. Maksumuistutuskirjeen ulkomuodosta täytyy tehdä sellainen, että ulkopuolinen ei arvaa sen olevan maksumuistutuskirje. Tämä suojaa velallisen yksityisyyttä perintälain mukaan. (Vuokraisäntä.fi n.d.)

Toisen maksumuistutuksen tekstin tulee olla jo tiukempi. Toisessa maksumuistutuksessa tekstinä voi esimerkiksi olla:

”Kirjanpitomme mukaan emme ole saaneet suoristusta oheiseen laskuunne. Pyydämme välittömästi suoristustanne. Jos suorituksenne on matkalla, tämä huomautus on aiheeton ”

Perintälain 10 §:n mukaan maksumuistutuskulujen enimmäismäärä on 5 euroa per maksumuistutus. Vuonna 2013 perintälakiin tuli muutos, että maksuajanpidennyksestä voidaan veloittaa vain 5 euroa ja pidennyksen on oltava vähintään 14 vuorokautta. (Perintälaki uudistus 2013).

On tavallista, että maksu maksetaan eräpäivän jälkeen ja maksu ei kerkeä velkojan tilille ennen maksumuistutuksen lähettämistä. Velallisen ei tarvitse kuitenkaan maksaa maksumuistutuksesta aiheutuvia kuluja, jos velallinen on maksanut laskunsa vähintään 4 päivää ennen maksumuistutuskirjeen päiväystä. Kuitenkin jos maksu on tapahtunut sen jälkeen, on velallinen velvoitettu maksamaan maksumuistutukseen merkityt perintäkulut. (Maksumuistutus n.d.)

### 3.2.2 Maksuvaatimus

14 vrk maksumuistutuksen eräpäivästä lähetetään velalliselle ensimmäinen maksuvaatimus. Maksuvaatimus on maksukehotuskirje, jonka perintäyhtiö lähettää velalliselle. Maksuvaatimuksen tulee olla kirjallinen. (Perintälaki n.d.) Perintälain 5§ mukaan sen voi kuitenkin toimittaa velalliselle myös muulla pysyvällä tavalla, kunhan velallinen on sen hyväksynyt toimitettavan sen tällä tavalla saatavan erääntymisen jälkeen. 2013 uudistuneen perintälain 5a §:n mukaan maksuvaatimuksen tulee sisältää velkojan nimi ja osoite, saatavan peruste, saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut eriteltyinä, kokonaissumma ja kenelle, miten ja mihin saatava täytyy maksaa. Maksuvaatimuksessa täytyy olla myös tieto siitä, mihin velallinen voi tehdä huomautuksia saatavan määrästä sekä perusteesta sekä siitä, missä ajassa huomautukset tulee tehdä.

Perintälain 5§ mukaan maksuvaatimuksessa pitää myös ilmoittaa velkojan alun perin käytetty nimi, jos velkojasta käytetään eri nimeä kuin saatavan perusteena olevassa sopimuksessa tai muussa toimessa. Velkojan alkuperäinen nimi on myös ilmoitettava jos peritään siirrettyä saatavaa. Pykälän mukaan velalliselle on myös ilmoitettava, että hänellä oikeus saada selvitys koroista jos maksuvaatimuksessa ei ole mainittu korkojen laskentaperusteita.

Vuoden 2013 perintälain uudistuksessa myös perintäkulujen enimmäismäärää rajoitettiin. Jos saatava on enintään 100 euroa, voidaan perintäkuluja vaatia 14 euroa. Jos saatava on yli 100 euroa, mutta enintään 1 000 euroa, voidaan kuluja vaatia 24 euroa. Jos saatavan pääoma on yli 1000 euroa, voidaan perintäkuluja periä 50 euroa. Jos saatava on suoraan ulosottokelpoinen, voidaan perintäkuluja vaatia 14 euroa. Alla olevassa taulukossa on vielä kuvattu perintäkulujen enimmäismäärät perintälain uudistuksen jälkeen. (Perintälaki uudistui 2013.)

Taulukko 1. Kuluttajasaatavan perintäkulojen enimmäismäärät.

Velkapääoma	Maksumuistutus	1.Maksuvaatimus	2.Maksuvaatimus
← 100 €	5 €	14 €	7 €
101- 1 000 €	5 €	24 €	12 €
Yli 1 000 €	5 €	50 €	25 €

### 3.2.3 Maksusuunnitelma

Velallinen voi sopia maksusuunnitelman perintätoimiston kanssa missä vaiheessa tahansa vapaaehtoista perinnästä. Maksusuunnitelma on velallisen ja velkojen välinen sopimus, josta ei poiketa, ellei velallinen riko sopimuksen ehtoja. Vuonna 2013 tehdyn perintälain uudistuksen myötä myös maksusuunnitelmien tekoon tuli muutoksia. Maksusuunnitelma myös estää etene-  
misen oikeudelliseen perintään. Maksusuunnitelmaa noudattamalla velallinen siis estää haastehakemuksen, käräjäoikeuden tuomion sekä luottotietojen menetyksen. (Laadi itsellesi maksusuunnitelma n.d.)

Perintälain 10 a §:n 1 momentin 7 kohdan mukaan velalliselta saa vaatia perintäkuluja sellaisesta maksusuunnitelmasta, joka kattaa koko jäännös-  
saatavan ja on tehty kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla, Perintälain 10c §:ssä määritellään maksusuunnitelman teosta tehtävät kustannukset velalliselle.

Taulukko 2. Maksusuunnitelmien teosta veloitettavat enimmäismäärät.

Velkapääoma	1. Maksusuunnitelma	2. Maksusuunnitelma	Maksuerät
←100 €	20 €	0 €	enintään 4 erää
101-1000	30 €	30 €	yli 4 erää
Yli 1000 €	50 €	50 €	yli 4 erää

Niin kuin ylläolevasta taulukosta nähdään, jos saatava on enintään 100 euroa tai maksusuunnitelma käsittää enemmän kuin neljä erää, maksusuunnitelman teko kustantaa velalliselle 20 euroa. Jos pääoma on yli 100 euroa, mutta kuitenkin enintään 1 000 euroa ja maksueriä on enemmän kuin neljä,

voidaan siitä periä 30 euron maksu. Jos pääoma on enemmän kuin 1 000 euroa ja maksusuunnitelma käsittää enemmän kuin neljä erää, voidaan siitä periä 50 euron maksu. Suoraan ulosottokelpoisessa tapauksessa peritään 20 euron suuruisen maksu. (Perintälaki 10 a §)

#### 3.2.4 Yrityssaatavien perintä

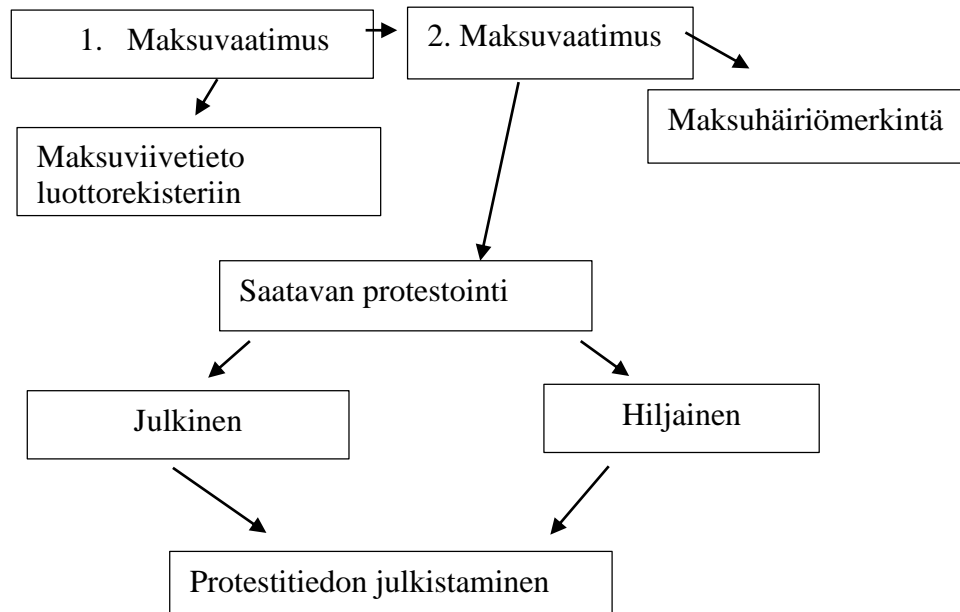
Yrityssaatavien kohdalla lähetetään yleensä kaksi maksumuistutusta, mutta erona kuluttajasaataviin, eräpäivänä on ”Hetimit” tai ”Maksettava heti”. Yrityssaataavissa ei tarvitse kulua 14 vuorokautta, jotta voidaan lähettää uusi maksumuistutus. Perintälain 10 b §: mukaisia aikarajoja ei siis tarvitse noudattaa, koska yrityssaataavia eivät koske samat lain pykälät kuin kuluttajasaataavia. Maksun jättämisestä seuraa se, että velallisen tarvitsee maksaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa. Korkolain mukainen viitekorko on 0,5 % ja viivästyskorko on tähän lisättynä seitsemän prosenttiyksikköä eli 7,5 %. Viivästyskorosta yritykset voidaan sopia keskenään ja se kirjataan yleensä kauppasopimukseen. (Lindström 2014, 155) Perintälain 10 e §:ssä määritetään perintäkulujen vakiokorvaus, joka tuli uudistuksena perintälakiin vuonna 2013. Velkojalla on oikeus viivästyskorkoon sekä vakiokorvauksena 40 euroa perintäkuluista.

#### 3.2.5 Trattaperintä

Trattaperinnässä velalliselle lähetetään maksukehotus, jossa velallista kehoitetaan maksamaan saatava määräajassa, sillä uhalla, että maksamatta jättäminen julkaistaan tai siitä tulee merkintä luottorekisteriin. Trattaperintää voidaan käyttää vain, jos erääntynyt saatava on riidaton ja selvä. Perintälaki kieltää tratan käytön kuluttajasaataavissa, mutta yrityssaataavissa trattaa voidaan käyttää. Trattaa ei saa lähettää velkojalle, mikäli hänelle ei ole lähetetty maksumuistutusta, jossa on vähintään seitsemän päivän määrä aika maksamiselle tai saatavaa koskevien huomautusten esittämiselle ja määräaika on päättynyt. (Trattaperintä – pienten saatavien tehokas perintäkeino 2014)

Perintälain 7§:n mukaan tratan saa julkaista tai ilmoittaa merkittäväksi luottorekisteriin aikaisintaan kymmenen päivän kuluttua sen lähettämisestä. Tratan julkisessa protestoinnissa tulee tieto suorittamatta olevasta tratasta merkintä yrityksen luottotietoihin ja tieto julkaistaan Kauppalehdessä, Taloussanomissa sekä Luottolista-lehdessä. Velallinen voi valita, protestoidaanko tratta hiljaisesti vai julkisesti. Mikäli velallinen ei halua julkista protestointia, voidaan se tehdä hiljaisesti, eli merkintä rekisteröidään vain yrityksen luottotietoihin. Tratan toimittamisesta velalliselle tulee maksuviivemerkintä Suomen asiakastiedon rekisterissä oleviin velallisyriksen maksupapaa koskeviin tietoihin. Alla olevassa kaaviossa on kuvattu yrityssaatavien perinnän prosessi. (Trattaperintä – pienten saatavien tehokas perintäkeino 2014.)





Kuvio 1. Yrityssaatavien perintä (Trattaperintä – pienten saatavien tehokasperintäkeino 2014.)

### 3.2.6 Häätö vuokra-asunnosta

Jos vuokralainen laiminlyö maksuvelvollisuuttaan voidaan vuokrasopimus purkaa. Tavallisesti sopimuksen syynä ovat 2-3 kuukauden maksamattomat vuokrat. Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta ei kuitenkaan määrittele, kuinka paljon tai kuinka pitkältä ajalta vuokria täytyy olla maksamatta. (Lindström, 2014, 340.) Kun vuokranantaja toimittaa vuokralaiselle purkuilmoituksen, on vuokralaisella vielä mahdollisuus sopia vuokranmaksusta ja estää tällä tavoin häätö. (Häädön kulku n.d.)

Jos vuokralainen ei maksukehotuksista huolimatta maksa rästissä olevia velkojaan, voi vuokranantaja hakea tuomioistuimelta häätöperustetta. Häätöperusteessa vuokralainen veloitetaan muuttamaan pois asunnosta ja suorittamaan vuokranantajalle rästissä olevat maksut eli vuokrat, korot ja kulut. (Häädön kulku n.d.)

Vapaaehtoisen perinnän aikana vuokranantajan saamiset kasvavat koko ajan, jos vuokralainen asuu vuokrakohteessa. Tästä syystä kannattaakin siirtä nopeasti oikeudelliseen perintään. Vuokralainen voidaan häätää asunnosta vain oikeudellisen perinnän kautta. Jotta vuokralainen voidaan häätää asunnosta, vuokranantajan tarvitsee toimittaa ulosottoviranomaiselle ulosottohakemus ja tuomioistuimelta saamansa häätöpäätös. Häätötuomiosta tulee merkintä myös luottotietoihin. (Velkojen maksaminen ja perintä n.d.)

### 3.2.7 Haltuunotto

Asunto-osakeyhtiö lain 8 luvun 2§:n mukaan yhtiökokous voi päättää asunnon haltuunotosta enintään kolmen vuoden ajaksi, jos osakkeenomistaja ei ole maksanut erääntyntä vastiketta tai muita erilliskorvauksia. Ennen

asunnon haltuunottoa osakkeenomistajalle on toimitettava kirjallinen varoitus. Ellei osakkeenomistaja maksa varoituksesta huolimatta maksamattomia vastikkeita, yhtiökokous voi päättää asunnon haltuunotosta yhtiön hallintaan. Osakkeenomistaja suostuu kuitenkin vain harvoin luovuttamaan asuntonsa yhtiönhallintaan. Jos asia menee tuomioistuimen käsittelyyn, niin yhtiön on kannattavaa vaatia häätökanteen yhteydessä maksamattomia yhtiövastikkeita maksetuksi. (Vastike- ja vuokrasaatavat 2013.)

Jos laiminlyötyjä vastikkeita ei makseta, siirtyy niiden vastuu osakkeen seuraavalle omistajalle. Uuden omistajan täytyy maksaa isännöitsijätodistuksessa mainittu laiminlyöty yhtiövastike jos vastike on erääntynyt maksettavaksi ennen todistuksen päiväystä. (Vastike- ja vuokrasaatavat 2013.) Asunto-osakeyhtiölain 3 luvun 7 §:n mukaan uuden omistajan vastuun enimmäismäärä on yhtä suuri kuin yhtiövastikkeen yhteenlaskettu määrä siltä kuukaudelta, jona omistusoikeus siirtyi ja siitä välittömästi edeltävät seuraavalta viideltä kuukaudelta. Uusi omistaja ei kuitenkaan vastaa laiminlyödyistä yhtiövastikkeista, jos sitä ei isännöitsijätodistuksessa mainita tai se on erääntynyt maksettavaksi ennen todistuksen päiväystä.

### 3.2.8 Haastehakemus

Haastehakemuksen tulee sisältää velallisen osoite sekä henkilötunnus. Henkilötunnus haastehakemuksessa on tärkeä, jotta haasteen tiedoksianto oikealle henkilölle onnistuu. Hakemuksen tulee myös sisältää velkojan nimi sekä kotipaikka, puhelinnumero sekä postiosoite. Haastehakemuksessa tulee myös esittää selvästi saatavan peruste sekä kantajan osoite, johon käräjäoikeus voi toimittaa haasteasiaa koskevat kutsut sekä kehotukset.

Haasteen tiedoksianto kuuluu tuomioistuimelle. Haaste voidaan antaa vastaajalle tiedoksi postitse, kirjeitse, puhelintiedoksiantona, haastemiehen välityksellä, välttelytiedoksiantona, kuuluttamalla tai ilmoitustiedoksiantona.

Postitse haastaminen tarkoittaa sitä, että velalliselle lähetetään saapumisilmoitus, jonka jälkeen hänen tulisi noutaa haaste postista. Tässä tapauksessa haaste on tapahtunut, kun velallinen on käynyt postissa ja allekirjoittanut saantitodistuksen. Tämän jälkeen posti palauttaa saantitodistuksen allekirjoitettuna tiedoksiannon lähettäneelle käräjäoikeudelle. (Lindström 2014, 317.)

Kirjetiedoksiannossa haaste lähetään virkakirjeenä vastaajalle. Kirjeessä on mukana vastaanottotodistus, joka pyydetään palauttamaan allekirjoitettuna määräpäivän mennessä tuomioistuimelle. Tässä tapauksessa haastaminen on tapahtunut, kun vastaaja on allekirjoittanut vastaanottotodistuksen ja palauttanut sen tuomioistuimelle. Vastaanottajan suostumuksella tiedoksianto voidaan suorittaa myös sähköisenä. Tässä tapauksessa vastaanottajalle ilmoitetaan, että asiakirja on noudettavissa käräjäoikeuden osoittamalta palvelimelta. (Lindström 2014, 307.)

1.6.2010 alkaen puhelintiedoksianto on otettu käyttöön tiedoksiantotapana kaikissa yleisissä tuomioistuimissa. Tämän onnistuminen edellyttää, että

haastehakemukseen on sisällytetty vastaanottajan puhelinnumero. Puhelintiedoksiannossa haastemies soittaa vastaanottajalle ja kertoo haasteasian sisällön kysyttyään vastaajan yhteystiedot. Vastaajan täytyy antaa suostumus puhelintiedoksiantoon. Tämän jälkeen haastemies lähettää vastaajalle haasteasiakirjat postitse. Tässä tapauksessa tiedoksianto on tapahtunut, kun puhelinkeskustelu on käyty ja asiakirjat lähetetty. (Lindström 2014, 307.)

Jos velallinen on vaikeasti tavoitettavissa, voidaan haaste tehdä haastemiehen avulla. Kun haastemies on kirjoittanut haasteeseen todistuksen tiedoksiantamisesta, on haaste tapahtunut. (Lindström 2014, 308.)

Välttelytiedoksianto toteutetaan, jos vastaaja välttelee haastemiestä. Tässä tapauksessa haastemies voi toimittaa tiedoksiannon vastaajan kanssa samaan talouteen kuuluvalla, kuitenkin yli 15-vuotiaalle henkilölle. Jos välttelevä on liikkeenharjoittaja, voidaan tiedoksianto antaa hänen palveluksensaan olevalle henkilölle. Jos nämä eivät onnistu, voidaan tiedoksianto toimittaa poliisiviranomaiselle ja tiedoksiannosta on lähetettävä ilmoitus vastaanottajalle. Välttelytiedoksianto on tapahtunut, kun ilmoitus tiedoksiantosta on lähetetty. (Lindström 2014, 308.)

Kuulutustiedoksiannossa kantaja voi pyytää käräjäoikeudelta haasteen kuulutusta virallisessa lehdessä. Kuulutus tapahtuu, kun kantaja ei onnistu saamaan tietoa vastaanottajan tai hänen asiamiehensä osoitteesta tai asuinpaikasta. Tiedoksianto on tapahtunut, kun haaste ja haastehakemus on julkaistu. (Lindström 2014, 309.)

### 3.3 Oikeudellinen perintä

Oikeudelliseen perintään siirrytään sitten, kun kaikki vapaaehtoisen perinnän keinot on käytetty. Jotkut velat kuitenkin ovat suoraan ulosottokelpoisia. Tällaisia velkoja ovat esimerkiksi vakuutusmaksut ja verot. Oikeudelliseen perintään siirrytään toisen maksuvaatimuksen jälkeen, kun velkaa ei ole maksettu eikä velallinen ole ottanut yhteyttä velkojaan tai perintätoimistoon. Oikeudellinen perintä kattaa siis kaksi vaihetta: oikeudenkäynnin ja ulosoton. Oikeudenkäynnin tuomion seurauksena velasta tulee ulosottokelpoinen. Oikeudellisen perinnän alussa tuomioistuin lähettää velalliselle haastehakemuksen. Haaste lähetetään kirjallisesti, yleensä se voi saapua saantitodistuksella postiin tai suoraan kotiin. Haastehakemuksen mukana velalliselle tulee vastaanottotodistus, joka on palautettava käräjäoikeuteen. (Velan maksaminen ja perintä n.d.)

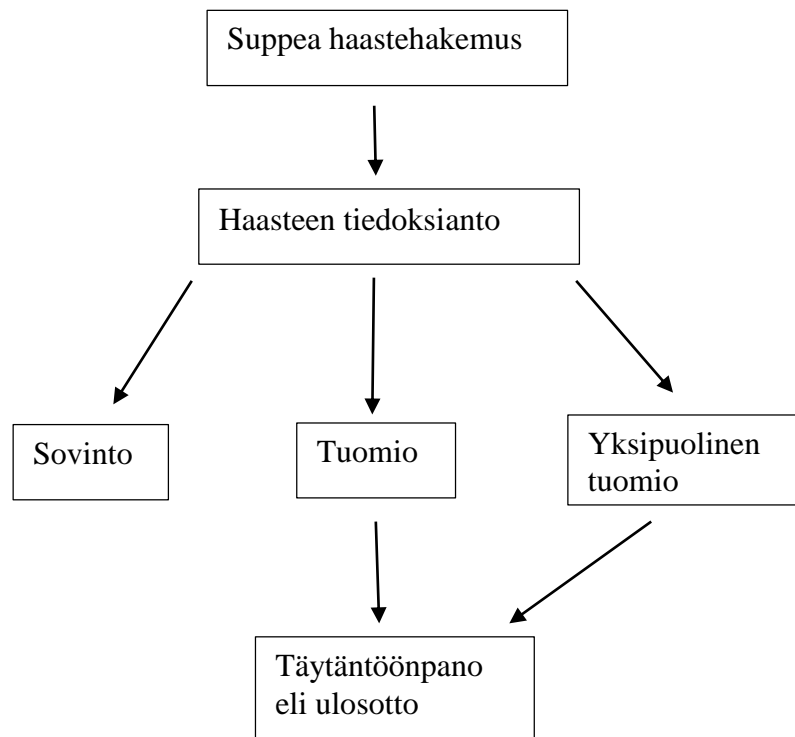
Jos kyse on huoneiston vuokraan perustuvasta vuokra- ja häätövaatimuksesta, voidaan laatia suppea haastehakemus. Suppea hakemus voidaan tehdä, ellei vaatimuksia ole riitautettu. Velkojan kannattaa kuitenkin tutkia velallisen aikaisemmat maksuhäiriömerkinnät ja käräjäoikeuden tuomiot jos velallisella on tällaisia aikaisempia. Oikeudellisessa perinnässä on huonot mahdollisuudet onnistua, jos velallisella on aikaisempia vakavia maksuhäiriöitä. Kuitenkaan käräjäoikeuden vahvistamista sovinnosta ei tule merkintöjä rekisteriin, joten velkoja ei voi nähdä niitä. (Lindström 2014, 340–341.)

Esimerkiksi asunnon vuokraan perustuvasta vuokra- ja häätövaatimuksesta voidaan laatia suppea haastehakemus. Tällöin haastehakemuksen tulee sisältää vaatimukset, että vastaajan täytyy suorittaa erääntyneet vuokrat ja niihin liittyvät viivästyskorot ja suorittamaan aikaisemmin myöhässä suoritettujen vuokraerien viivästyskorot jos tällaisia on. Vastaajaa vaaditaan myös maksamaan oikeuden ratkaisupäivään mennessä erääntyvät vuokraerät sekä suorittamaan siihenastiset oikeudenkäyntikulut ja kuluille vuotuista viivästyskorkoa seitsemän prosenttiyksikköä yli Suomen Pankin puolivuositain ilmoittaman viitekoron, kun kuukausi on kulut asian ratkaisupäivästä. Haastehakemuksessa vaaditaan myös hädän uhalla vuokralaista muuttamaan pois välittömästi kyseessä olevasta asunnosta ja jättämään sen vuokranantajan vapaaseen hallintaan. Vuokrasopimus tulee myös tässä tapauksessa purkaa. (Lindström 2014, 341.)

### 3.3.1 Riidaton saatava

Riidaton saatava tarkoittaa sitä, että velallinen ei suorita erääntyntä saatavaa, mutta ei myöskään kiistä sen oikeellisuutta ja velallinen eli vastaaja ei ole riitauttanut saatavaa vapaaehtoisen perinnän aikana. Mikäli vastaaja ei ole riitauttanut perintää vapaaehtoisen perinnän aikana, voidaan lähettää suppea haastehakemus, jossa velkojan tulee mainita, että asia on velkojan mukaan riidaton. Mikäli velkoja on laatinut etukäteen riitautetusta asiasta suppean haastehakemuksen, on velallinen velvollinen kattamaan vastapuolen oikeudenkäyntikulut. (Lindström 2014, 307.)

Haasteen jälkeen tuomioistuim ratkaisee asian tuomiolla, yksipuolisella tuomiolla tai sovinnolla. Jos velallinen myöntää kanteen oikeaksi, määrää tuomioistuin velan maksettavaksi eli antaa tuomion ja jos velallinen ei vastaa haastehakemukseen, antaa tuomioistuin yksipuolisen tuomion, jossa velka määrätään maksettavaksi. Tuomiosta sekä yksipuolisesta tuomiosta tulee velallisen maksuhäiriömerkintä luottotietoihin. Maksuhäiriömerkinnän voi vielä välttää haasteen jälkeen, jos velallinen maksaa velkansa ja oikeudenkäyntikulut kokonaisuudessaan. Oikeudenkäyntikulut riidattomassa saatavassa ovat 110-240 euroa. Alla olevassa kuvassa on kuvattu riidattoman perinnän prosessi. (Velkojen maksaminen ja perintä n.d.)

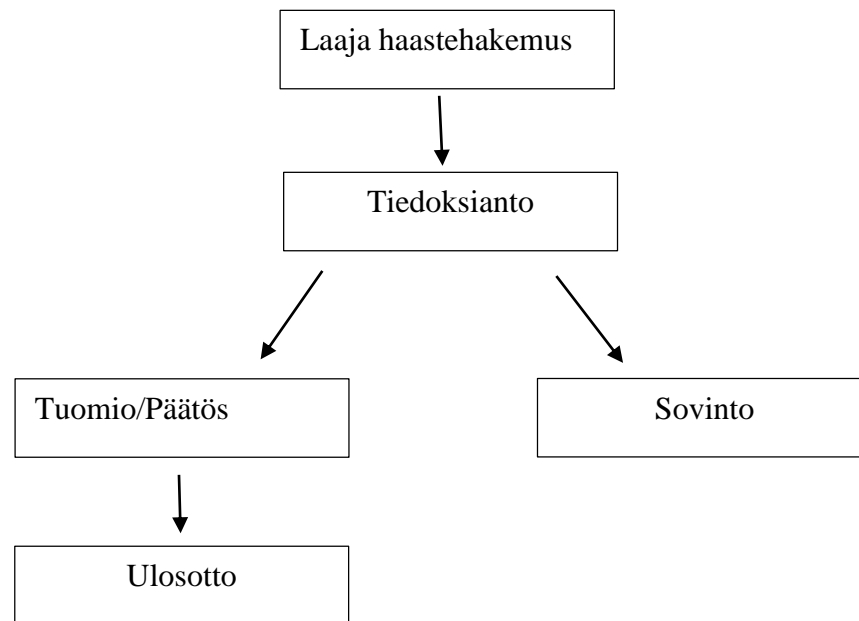


Kuvio 2. Riidattoman saatavan oikeudellinen perintä

### 3.3.2 Riitaisa saatava

Saatava, jonka velallinen kiistää tai josta on tehnyt valituksen, kutsutaan riitaisaksi saatavaksi. Jos velallinen on kiistänyt saatavan, sen perimistä ei voida enää jatkaa kirjeperinnällä, vaan on siirryttävä suoraan oikeudelliseen perintään. Kun saatava on riitautettu, on tehtävä laaja haastehakemus. Laajassa haastehakemuksessa täytyy mainita, millä perusteella saatava on riitautettu ja miksi kantaja riitauttamisesta huolimatta katsoo, että saatavan perusteen ja määrän oikeaksi. Laajan haastehakemuksen tulee sisältää kantajan yksilöity vaatimus sekä yksityiskohtaisesti selvitettyinä seikat, joihin vaatimus perustuu. Hakemuksen tulee myös sisältää oikeudenkäyntikulujen korvaamista koskeva vaatimus. Hakemuksessa kantajan täytyy kertoa kirjallisista todisteista, sekä siitä, ketä todistajia tullaan kuulemaan asiassa. Hakemuksen tulee myös sisältää tieto, mitä todisteilla on tarkoitus näyttää toteen. (Lindström 204, 311 – 312.)

Riitaisassa saatavassa käräjäoikeuden antama päätös on tuomio tai päätös. Oikeudenkäyntikulut ovat huomattavasti suuremmat kuin riidattomassa käsittelyssä, ja prosessi on pitempiaikainen. Kulut voivat nousta tuhansiin euroihin, ja velallisen hävitessä hänen tulee maksaa omien oikeudenkäyntikulujen lisäksi myös velkojan oikeudenkäyntikulut. Alla olevassa kuvassa on kuvattu riitaisan saatavan perinnän prosessi. (Velkojen maksaminen ja perintä n.d.)



Kuvio 3. Riitaisan saatavan oikeudellinen perintä

### 3.3.3 Ulosmittaus ja jälkiperintä

Tuomioistuimen päätöksen jälkeen ulosottomies aloittaa ulosmittauksen velalliselta. Tämä ei kuitenkaan tapahdu suoraan tuomion jälkeen, vaan velkojen täytyy pyytää ulosottomieheltä ulosmittauspyyntöä. Ulosottohakemus tehdään kirjallisesti tai sähköisesti ulosottomiehelle. Hakemus tehdään velallisen kotipaikkakunnan ulosottomiehelle, mutta jos se tehdään jollekin muulle toimivaltaiselle, sitä ei kuitenkaan hylätä. Ulosottohakemuksen tulee sisältää selvästi velallisen tiedot, mitä vaaditaan perittäväksi. Sen tulee myös sisältää koronalkamispäivämäärä sekä perittävä määrä. Jos perittävästä velasta vastaa useampi kuin yksi henkilö, tulee tämä mainita hakemuksessa. Jos velasta vastaa joku, jota ei ole mainittu ulosottooperusteissa, tulee hakemuksesta ilmetä, onko yhteisvastuullinen henkilö vapautunut maksuvelvollisuudestaan tai onko saatava tämän osalta vanhentunut. Ulosottomiesten toimenpiteet käynnistyvät, kun velkoja lähettää täytäntöönpanopyynnön. (Ulosotto, Ulosoton hakeminen 2015.)

Ulosottomittauksen keinoja ovat maksukehotusten lähettäminen tai palkan tai muun toistuvan tulon tai omaisuuden ulosmittaus. Ensimmäiseksi ulosottomies käyttää vapaaehtoisia keinoja eli maksukehotusten lähettämistä, mutta näiden epäonnistuttua siirrytään ulosmittaamaan velallisen varallisuudesta. (Ulosotto, Ulosoton hakeminen 2015.)

Jos ulosottomiehen yrityksistä huolimatta velan ulosmittaus ei onnistu, lähettää ulosottomies velkojalle estetilityksen ja asia palautuu takaisin velkojalle, joka ottaa asian myöhemmin uudelleen käsittelyyn. Kun ulosottomennettely on päättynyt estetodistukseen, velkoja voi pyytää passiivirekisteröintiä joko ulosmittauspyynnöstä tai täytäntöönpanon aikana. Passiivire-

kisteröinti tarkoittaa ulosotossa vireillä olevan asian siirtämistä ulosottovalvontaan. Ulosottohakemuksessa hakija voi pyytää laajaa tai suppeaa ulosottoa. Vireille tullutta ulosottoasiata käsitellään aina laajana ulosottopyyntönä, ellei hakemuksessa ole pyydetty suppeaa ulosottoa. (Lindström 2014, 307.)

Ulosmittauspyynnön ulosottomiehelle lähettää luotonvalvoja. Luotonvalvojan tehtävänä on ottaa selville velallisen tilanne ulosotossa, jotta hän voi päättää luotonvalvonnan ja perinnän jatkotoimista. Luotonvalvoja ottaa myös vastaan ulosotosta tulevat rahasuoritukset, selvitykset sekä pöytäkirjat ja ilmoittaa ulosottoon ulosottovelallisen suoraan velkojalle tekemistä maksusuorituksista. Hän myös pyytää ulosotosta varattomina palautuvissa asioissa suurten saatavien osalta ulosottoselvityksen. (Lindström 2014, 387.)

Suppeaa ulosottoa käytetään pienten saatavien sekä luottotappioiksi kirjattujen saatavien perintään. Suppeassa ulosotossa ulosmittaustoimet kohdistuvat vain sellaisiin tapoihin, jossa kohdetta ei tarvitse muuttaa rahaksi. Suppeassa ulosotossa ulosottotoimet rajoittuvat siis esimerkiksi vain palkan ulosmittaukseen. Kun velallisesta ulosmitataan hänen tuloistaan, täytyy hänelle jättää suojaosuus. Suojaosuus on osa tulosta, joka on jätettävä velalliselle normaalin elämisen kustantamiseen esimerkiksi asumiseen ja ruokaan. Ulosotossa velalliselle jää suojaosuutena 22,69 euroa per päivä. Jos velallisella on lapsia ja he ovat hänen elatuksensa varassa, on palkasta jätettävä 8,14 per päivä elatuksen varassa olevaa kohden. Yksinäisen velallisen suojaosuus on siis kuukaudessa 680,70 euroa sekä jos velallisella on esimerkiksi yksi huollettava, niin summa on 924,90 euroa kuukaudessa. (Oikeusministeriö 2015.)

Jälkiperintään siirrytään, kun velallinen on todettu varattomaksi eli ei kykene maksamaan velkojaan. Jälkiperinnällä on myös tarkoitus estää saatavan vanhentuminen. Jälkiperinnässä velallisen taloudellista tilannetta valvotaan ja pidetään täytäntöönpanokelpoisena käyttämällä päätöstä velan voimassaoloaikana riittävän usein ulosotossa. (Jälkiperintä n.d.)

### 3.3.4 Velan vanhentuminen

Velka vanhenee määräajassa. Vanhentuminen koskee kaikkia saamisoikeuksia eikä riipu siitä, mikä on velvoitteen peruste tai suoritusten laatu. Velan vanhentumista määrittelee laki velan vanhentumisesta. Velan vanhentumisaika alkaa velan eräpäivästä. Velka vanhenee yleensä kolmessa vuodessa. Velan vanhentuminen voidaan kuitenkin katkaista, jolloin velan vanhentuminen alkaa uudelleen. Vanhentumisen voi katkaista kohdistamalla velalliseen vapaamuotoinen tai oikeudellinen katkaisutoimi. Jos velasta on annettu lainvoimaiseksi tullut tuomio tai jokin muu täytäntöönpanoperuste, on velan vanhentumisaika viisi vuotta. Vanhentuminen alkaa vasta suoritussuorituksen alkamisesta, jos maksuvelvollisuus alkaa vasta ulosottooperusteen antamisen jälkeen. Jos velallinen tekee maksusuorituksen, katkaisee se velan vanhentumisen. Sillä ei ole merkitystä, onko maksu viivästynyt, ennenaikainen tai maksu ei ole maksusuunnitelman mukainen, oikeuttaa se silti velan vanhentumisen katkaisuun. Kaikki maksusuoritukset

eivät kuitenkaan katkaise vanhentumista. Velallisella voi olla monta velkasuhdetta perintätoimiston kanssa, ja jos velallinen ei ilmoita, mitä velkaa lyhennetään, ei velallinen osoita tunnustavansa minkään velan olemassaoloa. Halutessaan velkoja voi tiedustella velalliselta, mitä velkaa suoritus koskee, jolloin velan vanhentuminen katkeaa. (Aunola & Uitto 181 - 183.)



## 4 PERINNÄN PROSESSI REALIASSA

Realia Isännöinti on perustanut keväällä 2015 maksukehotusyksikön, joka hoitaa kaikki Realia Isännöinnin asiakkaiden eli taloyhtiöiden maksukehotusten käsittelyn sekä saatavien perintään siirtämisestä. Maksukehotusyksikön tehtävinä on maksukehotusten lähettäminen, jatkokäsittely sekä asiakaskontaktien ja sisäisten kontaktien hoitaminen.

### 4.1 Kohteen siirtyminen maksukehotusyksikön hoidettavaksi

Kohde voi tulla maksukehotusyksikön hoidettavaksi kokonaan uutena asiakkaana tai siirtyä vanhana taloyhtiönä. Uutena asiakkaana siirtyminen tarkoittaa sitä, että kohde ei ole ollut Realia Isännöinnin hoidettavana ollenkaan. Jos taloyhtiö siirtyy vanhana asiakkaana maksukehotusyksikön hoidettavaksi, tarkoittaa se sitä, että Realia Isännöinti on hoitanut aikaisemminkin taloyhtiön maksukehotusten lähettämisen sekä kirjanpidon. Maksukehotuksia on lähetetty siis asukkaille aikaisemmin kiinteistösihteerin tai vastikekirjanpitäjän toimesta. (Perintäassistentit, haastattelu 25.8.2015.)

#### 4.1.1 Uusi taloyhtiö

Jos taloyhtiö tulee kokonaan uutena kohteena Realia Isännöinnin kohteeksi, kohteella lisätään yhtiöasetukset, sekä tehdään mahdollinen perintasopimus perintätoimiston kanssa, ellei kohteella ole aikaisemmin tehtyä sopimusta jonkin muun perintätoimiston kanssa. Jotta maksukehotus muodostuu oikein, pitävät yhtiöasetukset päivittää yhdenmukaiseksi. Yhtiöasetuksiin päivitetään maksukehotusteksti, maksukehotusyksikön tiedot sekä maksukehotus euroraja. Myös perintäkulu määritetään yhtiöasetuksiin, joka on vuokrataloissa 5 euroa ja vastiketaloissa 10 euroa. (Perintäassistentit, haastattelu 25.8.2015.)

#### 4.1.2 Vanha taloyhtiö

Ennen maksukehotusten lähettämistä maksukehotusyksikön toimesta, kiinteistösihteerin päivittää vuokra- tai vastikereskontran ajan tasalle ja lähettää maksukehotukset vielä avoimista saatavista. Jotta maksukehotus muodostuu oikein, pitävät yhtiöasetukset päivittää yhdenmukaiseksi. Yhtiöasetuksiin päivitetään maksukehotusteksti, maksukehotusyksikön tiedot sekä maksukehotus euroraja. Myös perintäkulu määritetään yhtiöasetuksiin. Isännöintitoimiston tehtävänä on tarkastaa tietojen oikeellisuus ennen yhtiön siirtämistä maksukehotusyksikköön. Isännöintitoimisto tarkistaa, että päättyneet sopimukset sekä maksut on päätetty oikea-aikaisesti sekä maksukehotusten ja perinnän estokoodit on oltava ajan tasalla. Estokoodista vastaa isännöintitoimisto. (Perintäassistentit, haastattelu 25.8.2015.)

## 4.2 Maksukehotusten lähettäminen

Maksukehotusten lähettämisessä käytetään päätoimisesti samaa toimintamallia. Tavoitteena on tehdä asiat yhtenäisesti ja samalla tavalla kaikissa taloyhtiöissä. Maksukehotukset luodaan järjestelmässä. Maksukehotukset tehdään 14 vrk saatavan erääntymisestä ja ohjelma tekee automaattisesti eräpäivän maksukehotukselle 14 vuorokauden päähän ja muodostaa maksukehotuskulun ja listan avoimista saatavista. Mikäli asiakas ei maksa ensimmäisellä kehotuksella ja saatava on suuri, lähetään toinen maksukehotus, isännöitsijälle annetaan tästä tieto, jotta tiedetään, miten toimia jos saatavaan ei saada suoritusta toisesta maksukehotuksesta huolimatta. (Perintäassistentit, haastattelu 25.8.2015.) Kun maksukehotus on lähetetty asiakkaalle, muodostuu asiakkaan vuokra- tai vastikevalvontaan uusi maksulaji, maksukehotuskulu, johon tulee tavoite maksukehotuskulun mukaan eli viisi tai kymmenen euroa (Vastikekirjanpitäjä, haastattelu 28.9.2015).

Maksukehotuksessa on sen lähettäneen maksukehotusyksikön yhteystiedot, jotta asiakkaat voivat ottaa yhteyttä tarvittaessa. Usein asiakas haluaa vaihtaa vuokran tai vastikkeen eräpäivää. Tämä ei kuitenkaan onnistu maksukehotusyksikön toimesta, koska lähtökohtaisesti kaikilla asiakkailla on sama eräpäivä, poikkeuksista poistaa isännöitsijä. Jos isännöitsijä on tehnyt poikkeuksen ja muuttanut eräpäivää, on saatavien valvonta isännöintitoimistolla. Maksusuunnitelmia ei maksukehotusyksikkö voi tehdä, vaan joka kuukausi avoimesta saatavasta muodostuu maksukehotuskulu. Asukkaan suoritus kohdistuu aina vanhimpaan avoimeen saatavaan. Isännöitsijä voi kuitenkin erityistilanteissa tehdä maksusuunnitelman. (Perintäassistentit, haastattelu 25.8.2015.)

## 4.3 Perintään siirtäminen

Mikäli asukas ei maksa toisenkaan maksukehotuksen jälkeen saatavaa, siirretään saatava mahdollisimman nopeasti perintään. Realia ei hoida perintää itse, vaan perinnän hoitaa perintäyhtiö. Isännöitsijältä täytyy saada lupa siirtää saatava perintään. Taloyhtiöllä voi olla jo valmiiksi sopimus perintätoimiston kanssa. Jos taloyhtiöllä ei ole perintäyhtiötä, tulee sille automaattisesti Lindorff perintäyhtiöksi. Jos taloyhtiön perinnän on hoitanut aikaisemminkin Lindorff, maksukehotusyksikön on saatava oikeudet taloyhtiön tietoihin, jotta perintään siirto onnistuu. Ennen perintään siirtoa otetaan velkakerittely kyseisestä kohteesta, ja jokainen saatava syötetään erikseen Linforffille sekä annetaan tarvittavat muut tiedot. Tästä eteenpäin Lindorff hoitaa vapaaehtoisin perinnän. Maksukehotusyksikkö toimii perintätoimiston kanssa yhteistyössä, mikäli asiakas maksaa suoraan taloyhtiölle saatavan, menee tieto myös perintätoimistolle.

Maksukehotusyksiköllä on velvollisuus informoida isännöitsijää, jos asukkaalla on vastikkeita suorittamatta. Isännöitsijä päättää vastikesaatavien kohdalla, miten asian kanssa edetään ja aloittaa mahdollisen haltuunotto-prosessin. Jos kyseessä on vuokrasaatava, maksukehotusyksikkö antaa ilmoituksen isännöitsijälle tiedon, että saatava siirretään perintään. Kun saatava on siirretty perintään, täytyy asukkaan tietoihin laittaa estokoodit jär-

jestelmään, M-koodi estää ohjelmaa muodostamasta maksukehotusta asiakkaalle, koska tässä vaiheessa maksuvaatimukset hoitaa perintätoimisto. Järjestelmään laitetaan myös K-kielto, joka estää asukkaalle muodostumasta korkoa. P-merkintä asukkaan tiedoissa tarkoittaa sitä, että saatava on perinnässä. (Perintäassistentit, haastattelu 25.8.2015.)

#### 4.4 Häätö

Häätötoimenpiteen suorittaa perintäyhtiö ulosottoviranomaisten sekä isännöitsijän kanssa. Isännöitsijä tai perintätoimisto laatii haastehakemuksen tuomioistuimelle vuokrasopimuksen purusta sekä hädöstä. Haastehakemuksen laadinnan jälkeen tuomioistuin antaa haasteen viran puolesta asukkaalle. Isännöitsijä saa tiedon tuomioistuimen häätöpäätöksestä ja haastemies antaa tuomion tiedoksi vuokralaiselle haastetiedoksiantona. Tämän jälkeen vuokralaiselle annetaan muuttopäivämäärä, jolloin vuokralaisen täytyy olla muuttanut pois asunnosta. Jos vuokralainen ei muuta pois asunnosta määräaikaan mennessä, isännöitsijä laatii täytäntöönpanohakemuksen ja toimittaa sen ulosottoviranomaiselle. Ulosottomies suorittaa vuokralaisen hädön ja luovuttaa asunnon isännöitsijälle. (Häätö n.d.)

#### 4.5 Haltuunotto

Jos asukkaalla on maksamatta vastikkeita, tulee maksukehotusyksikön informoida tästä isännöitsijää. Jatkuva vastikkeen maksun laiminlyönti voi johtaa asunnon haltuunottoon. Ennen haltuunottopäätöstä asukkaalle voidaan antaa kirjallinen varoitus maksujen laiminlyönnistä. Jos asukas ei maksa varoituksesta huolimatta, yhtiökokous tekee päätöksen asunnon haltuunotosta. Tieto haltuunotosta merkitään isännöitsijätodistukseen, joka lähetetään haastemiehelle. (Haltuunottoprosessi n.d.)

Kun yhtiökokous on päättänyt asunnon haltuunotosta, haastemies antaa tämän tiedoksi osakkaalle sekä asukkaalle. Isännöitsijä laatii haastehakemuksen oikeudelle, jos osakas ei riitautaa saatavaa. Viranomainen tekee päätöksen ja lähettää sen isännöitsijälle, minkä jälkeen isännöitsijä lähettää päätöksen ulosottoviranomaiselle, joka häätää asukkaan. (Haltuunottoprosessi n.d.)

## 5 YHTEENVETO

Työn tarkoituksena oli selvittää, mitä missäkin vaiheessa perinnän prosessia työntekijän tarvitsee tehdä ja miten työn tekeminen tapahtuu. Tarkoituksena on saada selville selvät toimintamallit tilanteiden hoitamisesta sekä työskentelytavoista. Opinnäytetyön aihe on tärkeä aihe toimeksiantajalle ja maksukehotusyksikölle, jolla ei vielä ollut ajantasaisia toimintaohjeita.

Tutkimuksen empiirisessä osassa ohjeistuksen tekeminen aloitettiin teema-haastattelulla. Liitteenä olevan teemahaastattelun kysymykset etenivät perinnän prosessin mukaan.

Teemahaastattelussa haastateltiin ensin kahta Realia Isännöinnissä työskentelevää perintäassistenttia, jotka ovat toimineet tehtävässään keväästä alkaen. Haastattelu tehtiin heidän kanssaan, jotta saataisiin paremmin selville, miten heillä on työnkuvat ja kulku tiedossaan. Tietojen täydentämiseksi haastattelu tapahtui vielä heidän tiiminvetäjälleen sekä yhdelle vastikekirjapitäjälle.

Haastateltavat saivat haastattelun teemat ennen varsinaista haastattelua. Myöhemmin sovittiin haastattelu aika, jossa teemat käsiteltiin. Haastattelujen avulla saatiin uutta tietoa nykyisestä perinnän prosessista Realia Isännöinnissä, joka on kuvattu kappaleessa 4.

Tutkimuksen toinen vaihe oli työn toiminnallinen osuus eli ohjeistuksen tekeminen. Toiminnallisessa osuudessa toteutettiin toimintaohjeen tekeminen perinnän keskittämisestä uuteen maksukehotusyksikköön. Toimintaohjetta alettiin tehdä haastattelusta saatujen tietojen avulla. Ohjeistuksessa pyritään ottamaan huomioon myös lainsäädäntö sekä käymään perinnän prosessi läpi oikeassa järjestyksessä.

Koska maksukehotusyksikkö on uusi yrityksessä, ei työnkuvat olleet aivan selkeitä vielä tässä vaiheessa ja muutoksia tuli vielä opinnäytetyön tekemisen aikana. Myöskään työskentelytavat eivät ole tässä vaiheessa vielä lopullisia, vaan muutoksia tulee vielä vähitellen. Kuitenkin ohjeistuksen tekeminen onnistui mielestäni hyvin ja asetetut tavoitteet saavutettiin.

Aiheena perinnän keskittäminen valtakunnalliseen maksukehotusyksikköön oli mielenkiintoinen sekä sitä oli mielekästä tehdä. Vaikka en itse työskentele maksukehotusyksikössä, on tärkeää, että perinnän prosessi on tuttu.

## LÄHTEET

- Aoyl, Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>
- Asumisen ABC n.d. Tunne oikeutesi. Viitattu 28.8.2015.  
[http://www.asumisenabc.fi/tunne\\_oikeutesi/vuokrasopimus/](http://www.asumisenabc.fi/tunne_oikeutesi/vuokrasopimus/)
- Aunola, A & Uitto, T. 2013. Taloyhtiön perintäkirja. Kiinteisöalan Kustannus Oy.
- Haltuunottoimenpiteet prosessi. n.d. Reitti, sisäinen tietojärjestelmä. Viitattu 1.10.2015
- Häätöprosessi n.d. Reitti, sisäinen tietojärjestelmä. Viitattu 1.10.2015
- Ingman, I. & Haarma, K. 2005. Tehokas Isännöitsijä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Isännöintiliitto n.d. Yhtiövastike. Viitattu 5.7.2015.  
<http://www.isannointiliitto.fi/asuminentaloyhtiossa/taloyhtiontalous/yhtiövastike/>
- Jyväskylän Yliopisto, Laadullinen tutkimus. Viitattu 1.11.2015.  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>
- Jälkiperintä n.d. Nordic Creditor. Viitattu 30.7.2015.  
<http://c-creditor.fi/palvelut/jalkiperinta/>
- Lindström, J. 2014. Luoton valvonta ja saatavien perintä. Viro: Print Best
- Maksumuistutus n.d. iKassa Viitattu 5.7.2015.  
<http://www.ikassa.fi/maksumuistutus>
- Mönttinen L, Realia Isännöinti, kirjanpitokeskus. Haastattelu 21.9.2015.
- Oikeusministeriö 2014 Velallisen suojaosuutta ulosotossa tarkistetaan ensivuoden alusta. Viitattu 5.7.2015.  
<http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2014/11/velallisensuojaosuuttaulosotossatarkistetaanensivuodenalusta.html>
- Opinnäytetyön ohjausprosessi n.d. Virtuaali ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.11.2015.  
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>
- Perustietoa yrittäjälle n.d. Laskutus ja perintä. Viitattu 5.7.2015.  
<https://sites.google.com/site/yrittaja12/laskutus-ja-perinta>

Perintäassistentit, Realia Isännöinti, Kirjanpitokeskus. Haastattelu 25.8.2015.

Perintälaki 22.4.1999/513  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>

Perintälaki uudistui. 2012. Takuu-säätiö. Viitattu 5.7.2015.  
[http://www.takuu-saatio.fi/tietoa\\_veloista/velallisia-koskeva-lainsaadanto/perintalaki-uudistuu/](http://www.takuu-saatio.fi/tietoa_veloista/velallisia-koskeva-lainsaadanto/perintalaki-uudistuu/)

Trattaperintä – pienten saatavien tehokas perintäkeino 2014. Viitattu 30.7.2015.  
<http://www.vismaduetto.fi/trattaperinta-pienten-saatavien-tehokas-perintakeino/>

Tuomioistuin, riita-asian ratkaisu.2013.  
<http://www.oikeus.fi/5849.htm>

Vastikekirjanpitäjä, Realia Isännöinti, Kirjanpitokeskus. Haastattelu 28.9.2015.

Velkojen maksaminen ja perintä. n.d. Kuluttaja-liitto. Viitattu 5.7.2015.  
[http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan\\_talous/raha-asiat\\_ja\\_niiden\\_hoito/velkojen\\_maksaminen\\_ja\\_perinta](http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan_talous/raha-asiat_ja_niiden_hoito/velkojen_maksaminen_ja_perinta)

Vuokra- ja vastikesaatavien perintä. 2013. Isännöintiliitto. Viitattu 5.7.2015.  
<http://www.isannointiliitto.fi/usercontrols/naytaliite.aspx?id=297>

## LIITE 1

### TEEMAHAASTATTELU

#### Teema 1. Yhtiön saatavien siirtäminen maksukehotusyksikön hoidettavaksi

- Mitä toimenpiteitä on ennen yhtiön siirtämistä maksukehotusyksikköön?
- Miten toimenpiteet suoritetaan?

#### Teema 2. Maksukehotustenteko ja lähettäminen asiakkaalle

- Käytetäänkö maksukehotuksien lähettämiseen samaa toimintamallia kaikissa yhtiöissä?
- Miten maksukehotukset tehdään?

#### Teema 3. Vapaaehtoisen perinnän eteneminen

- Miten perintään siirtäminen tapahtuu?
- Kuinka usein suoritetaan perintään siirrot?
- Miten vapaaehtoinen perintä etenee?

#### Teema 4. Oikeudellisen perinnän eteneminen

- Mitä toimenpiteitä maksukehotusyksiköllä on ennen oikeudellisen perinnän aloittamista?
- Miten saadaan tieto käräjäoikeuden tuomiosta?
- Kuka hoitaa saatavan viemisen ulosottoon?

#### Teema 5. Saatavan siirtäminen jälkiperintään

- Miten jälkiperinnän seuranta toteutetaan?
- Miten jälkiseuranta tehdään?
- Miksi jälkiseurantaa tehdään?

#### Teema 6. Haltuunoton suorittaminen

- Koska haltuunottoprosessi aloitetaan?
- Miten haltuunottoprosessi tapahtuu?
- Onko maksukehotusyksiköllä toimenpiteitä haltuunoton aikana?

#### Teema 7. Viikkorutiinit

- Mitkä ovat maksukehotusyksikön viikkorutiinit?

LIITE 2

**MAKSUKEHOTUSYKSIKÖN TOIMINTAOHJEET**

**Realia Isännöinti Oy**




## SISÄLLYSLUETTELO

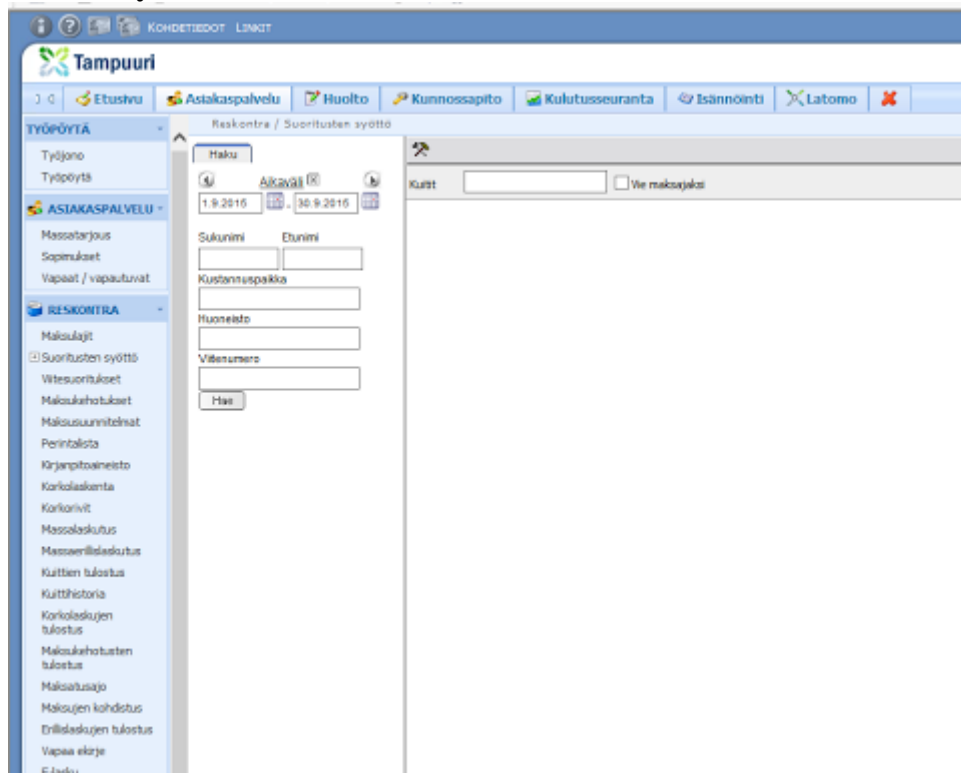
1. Yhtiön siirtäminen maksukehotusyksikköön	1
2. Maksukehotuksien lähettäminen	6
3. Erityistilanteita	9
4. Perintään siirto	9
5. Vapaaehtoinen perintä ja oikeudellinen perintä	11
6. Häätö	12
7. Haltuunotto	13
8. Työnjako	14

## 1. Yhtiön siirtäminen maksukehotusyksikköön

Ennen kuin maksukehotusyksikkö rupeaa lähettämään maksukehotuksia taloyhtiön asukkaille, isännöintitoimisto siivoaa reskontran eli siirtää aiheettomat saatavat ja ennakot pois reskontrasta.

Reskontran siivoamisen jälkeen yhtiöasetukset eli taloyhtiön tiedot päivitetään yhdenmukaisiksi muiden kohteiden kanssa. Yhtiöasetuksiin tulevien tietojen täytyy olla yhtenäiset kaikkien kohteiden kesken ja ne on ennalta määrätty. Yhtiöasetukset päivitetään tampuurissa.

Tampuurissa valitaan **asiakaspalvelu** välilehdeltä **suoritusten syöttö**, josta valitaan **työkalut** 



Seuraavaksi **yhtiöasetukset**-välilehdellä määritellään yhtiöasetukset oikein. Yhtiöasetuksiin määritellään asetukset, jotta maksukehotus muodostuu sekä tiedot, jotka tulevat asiakkaalle lähetettävälle laskulle.

Yhtiöasetuksiin määritellään myös laskuun tulostuvat tiedot:

- maksukehotusteksti 1
- maksukehotusteksti 2
- maksukehotusyksikön yhteystiedot sekä aukioloajat.
- asiakaspalvelun yhteystiedot.

Yhtiöasetuksiin määritellään myös maksuhuomautuskulun määrä. Jos taloyhtiö on vastiketalo, eli asukkaat maksavat vastiketta taloyhtiölle, on maksuhuomautuskulu 10 euroa. Kun talon asukkaat maksavat taloyhtiölle vuokraa, on maksuhuomautuskulu 5 euroa, koska saatava on tällöin kuluttajasaatava (Perintälaki 10 a §)

Ensimmäisessä maksukehotuksessa tekstinä on:

Teillä on maksamattomia vastikkeita/vuokria oheisen erittelyn mukaisesti. Pyydämme suorittamaan 14 vrk:n kuluessa tämän kirjeen päiväyksestä. Maksukehotuksesta perimme maksukehotuskulun sekä myöhästyneestä maksusta viivästyskoron korkolain mukaan.

Huomioitahan, että kuittaamme viimeksi maksamallanne maksulla vanhin hinta avoinna olevaa saatavaa. Maksujen kuittausmenettelystä johtuen saatavanne voi olla aiemmalta ajalta kuin maksukehotteessa on ilmoitettu.

## Perinnän keskittäminen uuteen valtakunnalliseen maksukehotusyksikköön

Laskuasetukset - Internet Explorer

Rahatilit Yhtiöasetukset

ViivakoodinPankkiyhteys	
KELA-tili	
Huomautusaika	
PerintäTulostePankki	
PerintäTuomioistuintunnus	
Kehotus1 Euroraja	10
Kehotus1 Myöhässä	14
Kehotus1 Rastiprosentti	
Kehotus1 Teksti	olevaa saatavaa. Maksujen kuittausmenettelystä johtuen saatavanne voi olla aiemmalta ajalta kuin maksukehoteessa on ilmoitettu. Maksukehotusta koskevat tiedustelut maksukehotus@realia.fi tai puh. 0300 472 042, klo 10-14

<https://2.realia.tampuun.fi/asp/vuokravaltio/> Sulje

Maksukehotuksia lähetään asiakkaalle kaksi kappaletta ja laskuihin määrätellään eri maksukehotustekstit. Toisessa maksukehotuksessa tekstiksi määritellään:

Teillä on edelleen maksamattomia vastikkeita/vuokria oheisen erittelyn mukaisesti. Mikäli saatavaa ei ole kokonaan maksettu 14 vrk:n kuluessa tämän kirjeen päiväyksestä, siirrämme asian perintätoimiston perittäväksi ilman eri ilmoitusta.

Huomioithan, että kuittaamme viimeksi maksamallanne maksulla vanhinta avoinna olevaa saatavaa. Maksujen kuittausmenettelystä johtuen saatavanne voi olla aiemmalta ajalta kuin maksukehoteessa on ilmoitettu.

## Perinnän keskittäminen uuteen valtakunnalliseen maksukehotusyksikköön

Laskuasetukset - Internet Explorer

Rahatilit Yhtiöasetukset

Kehotus1 - Ruotsi - Teksti

Kehotus2 Euroraja

Kehotus2 Myöhässä

Kehotus2 Rastiprosentti

Kehotus2 Teksti

Kehotus2 - Englanti - Teksti

Teillä on edelleen maksamattomia vastikkeita/ vuokria oheisen erittelyn mukaise: Mikäli saatavaa ei ole kokonaan maksettu 14 vrkn kuluessa tämän kirjeen päiväyksestä, siirrämme asian perintätoimiston perittäväksi ilman eri ilmoitusta. Huomioitathan, että kuittaamme viimeksi maksamallanne maksulla vanhin avoi

[https://t2.realia.tampuri.fi/aspa\\_vuokravalvonta/](https://t2.realia.tampuri.fi/aspa_vuokravalvonta/)

Sulje

Jotta maksukehotuksen perintämaksu muodostuu asiakkaan laskuun, täytyy **maksukehotuksen perintämaksu** kohtaan merkitä TRUE. Maksukehotuksia lähetään kaksi kappaletta ja myös tämä määritetään yhtiöasetuksiin.

Laskuasetukset - Internet Explorer

Rahatilit Yhtiöasetukset

Laskun saajan E-kirjeotsikko

MaksukehotuksenEuroraja

MaksukehotuksenPerintämaksu

MaksukehotusEiErittelyä

MaksukehotusEiErittelyäTeksti

MaksukehotuskertojaKaytossa

NaytaLogo

OletusErapaiva

SuoraveloitustekstiAla Englanti

Sulje

Maksukehotusmaksulajiin määritellään, onko maksukehotuskulu 5 euroa vai 10 euroa. Kun maksukehotuskulu on 10 euroa, maksukehotusmaksulajiin merkitään koodi 5127, joka on 10 euron maksukehotuskulun koodi.

Kun maksukehotuskulu on 5 euroa, ei koodia merkitä.

Laskuasetukset - Internet Explorer

Rahatilit **Yhtiöasetukset**

kehotus2 - Englanti - ekirje rivi 8:

kehotus2 - Ruotsi - ekirje rivi 8:

Suoraveloitustili

SuoraveloitusPalvelutunnus

Luottotappiotili

Laskun saajan otsikko

Kohdistuksen oletuspalautusmaksulaji

Maksukehotusmaksulaji 5127

SuoraveloitusMaksunaihekoodi

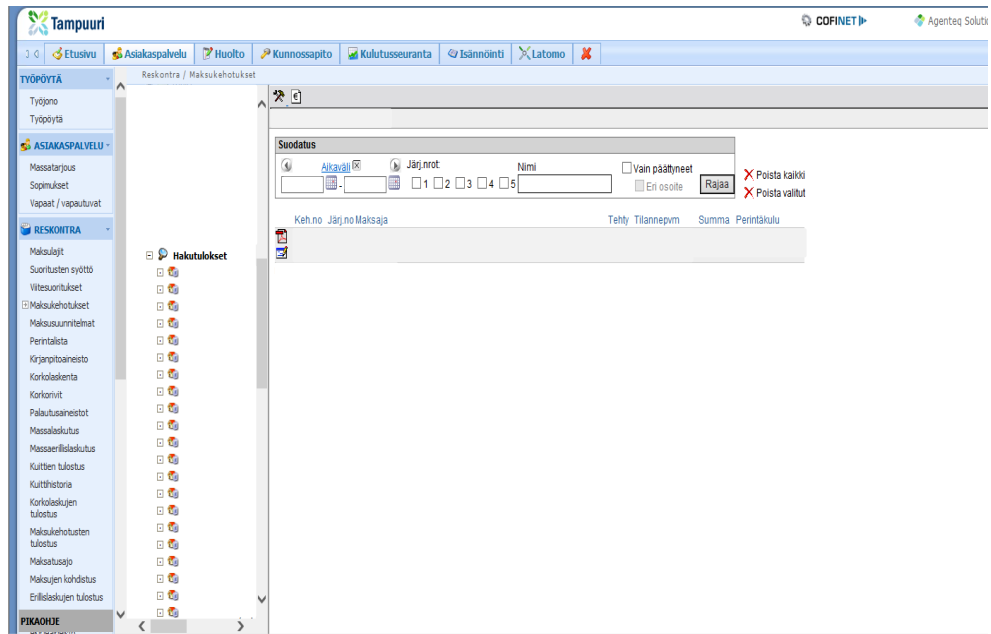
SuoraveloitusVapaaviesti

kehotus3 - ekirje rivi 1:

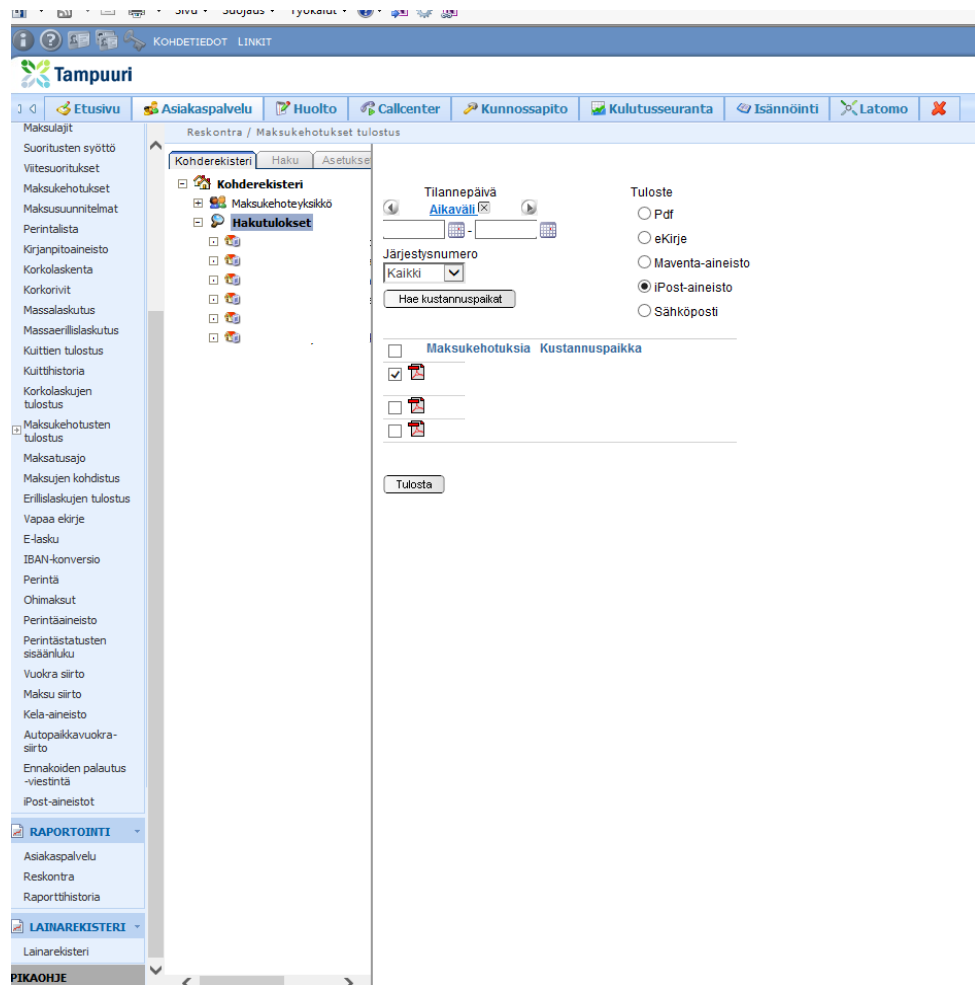
https://t2.relia.tammi.fi/aspa\_vuokraaventa/ Suji



## Perinnän keskittäminen uuteen valtakunnalliseen maksukehotusyksikköön



Seuraavana vaiheena on maksukehotusten lähetyks. Maksukehotusten lähetyks tapahtuu asiakaspalvelu- välilehdellä ja valitaan iPost-aineisto. Tässä vaiheessa maksukehotuksen voi vielä poistaa, jotta se ei lähtisi asiakkaalle.





Tulostuksen jälkeen muodostuu kaikkien tekemät maksukehotusaineistot, joita ei ole vielä lähetetty. Tästä nähdään, koska maksukehotus on luotu ja kuka se on luonut. Maksukehotukset lähetään valitsemalla kaikki maksukehotukset, jotka halutaan lähettää ja valitaan ”Lähetä”

<input type="checkbox"/> Tiedosto	Luotu	Käyttäjä	Poista
<input type="checkbox"/> maksukehotus			X
<input type="checkbox"/> maksukehotus			X
<input type="checkbox"/> maksukehotus			X
<input type="checkbox"/> maksukehotus			X
<input type="checkbox"/> maksukehotus			X
<input type="checkbox"/> maksukehotus			X
<input type="checkbox"/> maksukehotus			X
<input type="checkbox"/> maksukehotus			X
<input type="checkbox"/> maksukehotus			X
<input type="checkbox"/> maksukehotus			X

Lähetä

Kun maksukehotusaineistot on lähetetty, muodostuu lähetyslistaan lähetettyjen tiedostojen määrä sekä merkintä siitä, koska tiedostot on lähetetty. Nyt maksukehotukset ovat lähteneet postitettavaksi.

Aineistolista	Lähetyslista
<input type="checkbox"/> Tiedosto	Tiedostoja 9
<input type="checkbox"/>	14:38:49 Tiedostot lähetetty!

Lähetä

### 3. Erityistapaukset:

Usein asiakas soittaa ja pyytää lisää maksuaikaa saatavalleen tai alkuperäisen eräpäivän muutosta.

**Maksukehotusyksikkö ei muuta eräpäiviä tai anna lisää maksuaikaa saatavalle.** Erityistapauksissa päätöksen tekee isännöitsijä, esimerkiksi eräpäivän muutoksesta.

**Maksukehotusyksikkö ei myöskään tee maksusuunnitelmia.**

Asukkaan viimeisin suoritus kirjautuu aina vanhimmalle avoimelle saatavalle. Maksukehotusyksikkö ei pysty siis kohdentamaan asukkaan suoritusta tietylle saatavalle, vaan ohjelma kohdistaa aina sen vanhimmalle avoimelle saatavalle.

### 4. Perintään siirto

Perintään siirtäminen edellyttää, että saatavasta on lähetetty maksumuistutukset. Mikäli maksumuistutus ei saa asukasta maksamaan avointa saatavaa, ilmoitetaan asiasta isännöitsijälle ja suoritetaan perintään siirto.

Ellei taloyhtiölle ole aikaisempaa sopimusta perintätoimiston kanssa, on se automaattisesti Lindorff. Jos taloyhtiöllä on sopimus jonkin muun perintäyhtiön kanssa, perintä suoritetaan tämän yhtiön kautta. Jos taloyhtiöllä on Lindorffin kanssa aikaisemmin tehty sopimus perintätoimien hoitamisesta, tulee maksukehotusyksikön saada oikeus taloyhtiöön, jotta perintään siirto voidaan tehdä.

Perintään siirto tapahtuu Lindorffin sivujen kautta. Maksukehotusyksiköllä on velvollisuus informoida isännöitsijää, jos asukkaalla on vastikkeita suoritettamatta. Isännöitsijä päättää vastikesaatavien kohdalla, miten asian kanssa edetään ja aloittaa mahdollisen haltuunotto-prosessin. Jos kyseessä on vuokrasaatava, maksukehotusyksikkö antaa ilmoituksen isännöitsijälle tiedon, että saatava siirretään perintään.

Ennen perintään siirtoa otetaan velkaerittely kyseisestä kohteesta, ja jokainen saatava syötetään erikseen Lindorffille sekä annetaan tarvittavat muut tiedot. Velkaerittelyllä tarkoitetaan sitä, että jokainen saatava on merkittävä erikseen, esimerkiksi:

Vuokra	510 €
Vesimaksu	20 €
Autopaikka	5 €
Maksukehotuskulut	10 €

Muita tietoja, joita tarvitaan perintään siirtoa tehdessä:

Laskun päiväys

Eräpäivä

Summa

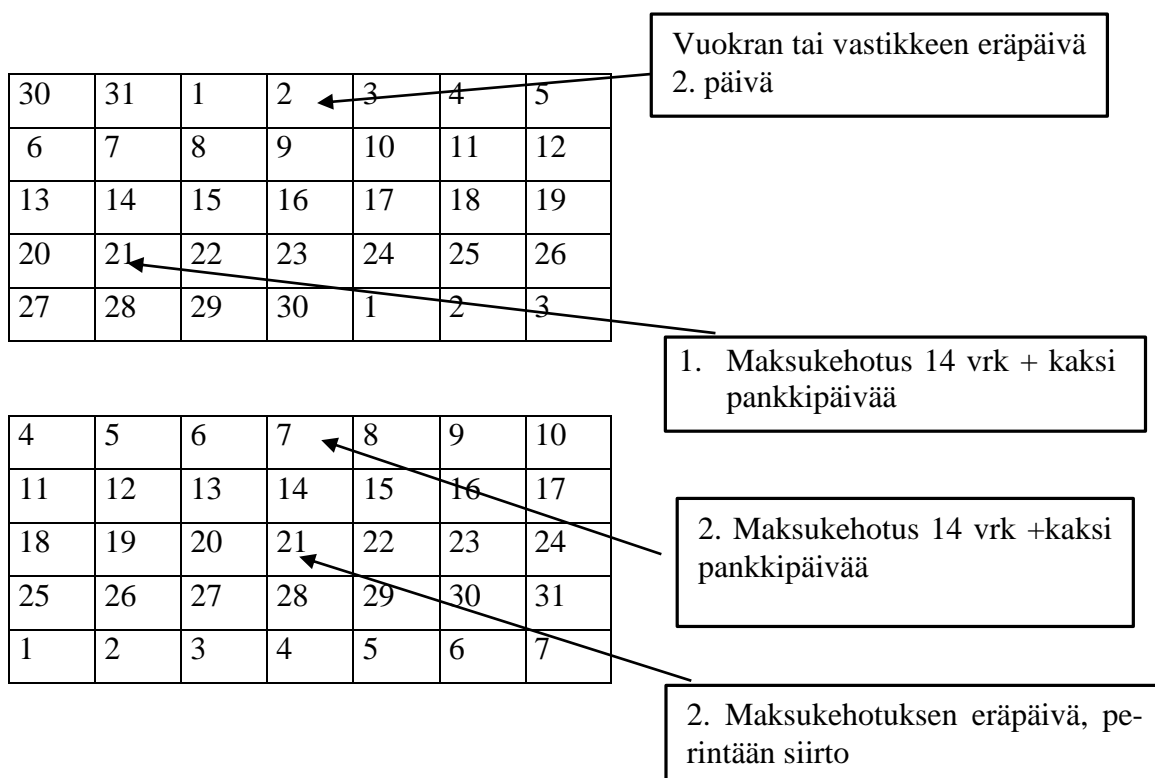
Tieto lähetetyistä maksumuistutuksista.

Kun saatava on siirretty perintään, täytyy asukkaan tietoihin laittaa estokoodit:

**M-koodi** estää ohjelmaa muodostamasta maksukehotusta asiakkaalle, koska tässä vaiheessa maksuvaatimukset hoitaa perintätoimisto

**K-koodi**, joka estää asukkaalle muodostumasta korkoa, perintäyhtiö hoitaa myös korun

**P- koodi** asukkaan tiedoissa tarkoittaa, että saatava on perinnässä.



## 5. Vapaaehtoinen perintä ja oikeudellinen perintä

Perintään siirron jälkeen, perintäyhtiö hoitaa saatavan vapaaehtoisen perinnän.

Perintäyhtiö lähettää asiakkaalle maksuvaatimukset. Jos asiakas ei maksa maksuvaatimusten jälkeenkään, perintäyhtiö lähettää siitä tiedon isännöitsijälle, joka päättää haasteelle siirtämisestä. Isännöitsijä tai perintäyhtiö tekee haastehakemuksen.

Jos asiakas ei ole maksanut käräjäoikeuden tuomion jälkeen, perintäyhtiö tekee ulosottohaastehakemuksen ja ulosottoviranomaiset täytäntöönpanevat sen. Ulosoton täytäntöönpanon jälkeen asukkaalta ulosmitataan velkaa, tai asukas todetaan varattomaksi.

Jos asukas todetaan varattomaksi, hoitaa perintäyhtiö jälkiperinnän. Jos velallinen todetaan varattomaksi, siirretään **saatava passiivirekisteriin**. Passiivirekisterissä saatava on enintään kaksi vuotta. Passiivirekisterissä olon aikana velkaa ei aktiivisesti peritä, vaan velallisen taloudellista tilannetta seurataan, ellei sitä uusita.

Avoimia saatavia voidaan vielä lisätä tuomion antamispäivään ja sen jälkeen tulleet saatavat ovat ulkopuolisia saatavia ja niistä lähetetään perintäyhtiölle uusi toimeksianto.

## 6. Häätö

Jos vuokralainen ei ole kehotuksista huolimatta maksanut vuokriaan, suoritetaan **vuokrasopimuksen irtisanominen**. Häädön suorittaa isännöitsijä haastemiehen ja perintäyhtiön kanssa.

Vuokralaiselle annetaan päivä, johon mennessä hänen on muutettava pois asunnosta. Isännöitsijä tarkistaa vuokrasopimuksen purun jälkeen, onko vuokralainen muuttanut asunnosta määräaikaan mennessä.

Jos vuokralainen ei ole maksanut vuokriaan tai muuttanut pois asunnosta, suoritetaan häätöprosessi. Isännöitsijä laatii haastehakemuksen tuomioistuimelle vuokrasopimuksen purusta sekä häädöstä.

Haastehakemuksen laadinnan jälkeen tuomioistuin antaa haasteen viran puolesta asukkaalle. Jos asukas riitauttaa haasteen, tuomioistuin siirtää asian lakimiehelle laajaa oikeudenkäyntiä varten, jonka jälkeen tuomioistuin antaa päätöksen.

Jos asukas ei riitauta saatavaa, tuomistuin antaa päätöksensä. Isännöitsijä saa tiedon tuomioistuimen häätöpäätöksestä ja antaa tuomion tiedoksi vuokralaiselle haastetiedoksiantona.

Tämän jälkeen vuokralaiselle annetaan muuttopäivämäärä, jolloin vuokralaisen täytyy olla muuttanut pois asunnosta. Jos vuokralainen ei muuta pois asunnosta määräaikaan mennessä, isännöitsijä laatii täytäntöönpanohakemuksen ja toimittaa sen ulosottoviranomaiselle.

Ulosottomies suorittaa vuokralaisen häädön ja luovuttaa asunnon isännöitsijälle, jonka jälkeen isännöitsijä tiedottaa vastikekirjanpitäjää sekä asiakaspalvelua, jonka jälkeen isännöitsijä suorittaa vielä muuttotarkastuksen.

Isännöitsijä merkitsee huoneiston tarkastustiedot ja mahdolliset remonttikohteet. Jos asukas kuitenkin on muuttanut määräaikaan mennessä pois, ei ulosottomies häädä asukasta asunosta.

## 7. Haltuunotto

### **Maksukehotusyksikkö ilmoittaa isännöitsijälle vastikerästeistä.**

Isännöitsijä kutsuu koolle hallituksen varoituksen antamiseksi, minkä jälkeen hallitus antaa osakkaalle varoituksen.

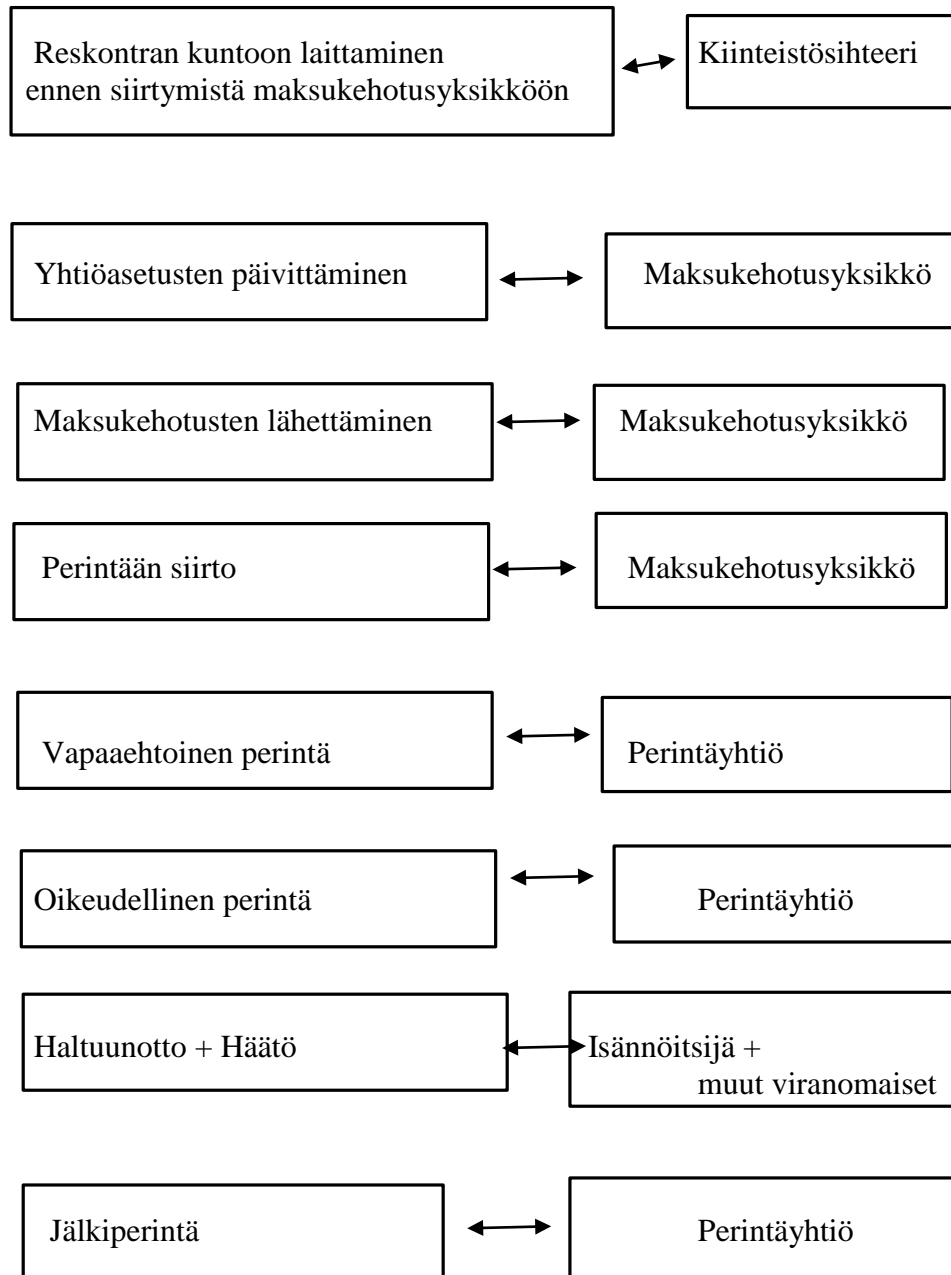
Isännöitsijä merkitsee varoituksen isännöitsijätodistukseen ja lähettää todistuksen haastemiehelle, minkä jälkeen haastemies antaa tämän tiedoksi osakkaalle ja asukkaalle.

Jos osakas ei maksa vastikerästejään, päättää yhtiökokous osakkeen haltuunotosta, minkä jälkeen tieto merkitään isännöitsijätodistukseen, joka lähetetään haastemiehelle.

Haastemies antaa haltuunoton tiedoksi osakkaalle ja asukkaalle.

Jos osakas ei riitautu saatavaa, isännöitsijä lähettää kirjeen osakkeenomistajalle ja laatii haastehakemuksen oikeudelle. Viranomainen tekee päätöksen ja lähettää sen isännöitsijälle, minkä jälkeen isännöitsijä lähettää päätöksen ulosottoviranomaiselle, joka häätää asukkaan.

## 8. Työnjako



## LÄHTEET

Haltuunottotoimenpiteet prosessi. n.d. Reitti, sisäinen tietojärjestelmä. Viitattu 1.10.2015

Häätöprosessi n.d. Reitti, sisäinen tietojärjestelmä. Viitattu 1.10.2015.

Mönttinen L, Realia Isännöinti, kirjanpitokeskus. Haastattelu 21.9.2015.

Perintäassistentit, Realia Isännöinti, Kirjanpitokeskus. Haastattelu 25.8.2015.

Perintälaki 22.4.1999/513

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>

Vastikekirjanpitäjä, Realia Isännöinti, Kirjanpitokeskus. Haastattelu 28.9.2015.